

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «Вплив цифровізації на надання соціальних послуг»

Виконала: студентка групи СЗ-21-1
Спеціальність 232 «Соціальне забезпечення»

Балашова С.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник Бондаревська К.В. д.е.н., професор,
професор кафедри соціального забезпечення
та податкової політики
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Рецензент _____
(місце роботи)

(посада)

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Дніпро – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 232 «Соціальне забезпечення»
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

“ _____ ” _____ 20__ р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Балашової Софії Олегівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Вплив цифровізації на надання соціальних послуг»
керівник роботи Бондаревська К. В., д.е.н., професор, професор кафедри
соціального забезпечення та податкової політики
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджена наказом УМСФ від “ _____ ” _____ 20__ р. № _____

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи: чинні нормативно-правові акти; праці вітчизняних та зарубіжних авторів; матеріали інтернет та періодичних видань.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Теоретичні основи цифровізації соціальних послуг.

2. Аналіз впливу цифровізації на надання соціальних послуг.

3. Перспективи та рекомендації щодо вдосконалення цифровізації соціальних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Рисунки: рис. 1.1. Основні технології цифровізації соціальних послуг; рис. 2.1.

Фінансування цифровізації соціальної сфери; рис. 2.2. Кількість користувачів мобільного застосунку «Дія»; рис. 2.3. Кількість доступних послуг на порталі «Дія»;

Таблиці: табл. 2.1. Показники цифровізації соціальних послуг в Україні; табл. 2.2.

Фінансування заходів цифровізації соціальної сфери в Україні (2019–2023 роки); табл. 2.3. Структура видатків на соціальний захист у 2021–2023 рр.; табл. 2.4.

Статистичний аналіз цифровізації соціальних послуг.

6. Дата видачі завдання “ _____ ” _____ 20__ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір та закріплення теми кваліфікаційної роботи	Грудень 2024 р. – січень 2025 р.	Виконано
2.	Збір та обробка літературних джерел за темою дослідження	Січень 2025 р.	Виконано
3.	Складання плану роботи	Січень 2025 р.	Виконано
4.	Написання основних розділів роботи	Січень – травень 2025 р.	Виконано
5.	Консультації з науковим керівником	Згідно з графіком консультацій	Виконано
6.	Оформлення кваліфікаційної роботи, надання її науковому керівнику, отримання відгуку	Травень 2025 р.	Виконано
7.	Підготовка доповіді та демонстраційних матеріалів до роботи	Травень 2025 р.	Виконано
8.	Здача кваліфікаційної роботи на кафедрі	Травень 2025 р.	Виконано
9.	Захист роботи	Червень 2025 р.	

Студент _____
(підпис)

Балашова С. О.
(прізвище та ініціали)

Керівник _____
(підпис)

Бондаревська К. В.
(прізвище та ініціали)

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ**

АНОТАЦІЯ

Балашова С. О. Вплив цифровізації на надання соціальних послуг.

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «Бакалавр» за спеціальністю 232 «Соціальне забезпечення». Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2025.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків. Робота викладена на 47 сторінках, містить 4 таблиці, 4 рисунки. Список використаних джерел містить 48 найменувань.

Зміст анотації: у кваліфікаційній роботі розглянуто теоретичні засади цифровізації соціальних послуг, розкрито поняття, сутність та значення цифрових технологій у соціальній сфері. Проаналізовано сучасний стан цифровізації соціальних послуг в Україні, розглянуто впровадження цифрових сервісів, а також особливості їх функціонування в умовах воєнного стану. У третьому розділі представлено перспективи розвитку цифрових технологій, враховуючи зарубіжний досвід, та запропоновано заходи щодо вдосконалення цифрових сервісів у сфері соціального забезпечення. Запропоновані рекомендації можуть бути використані органами соціального захисту для оптимізації процесу надання послуг громадянам.

Ключові слова: цифровізація, соціальні послуги, цифрові сервіси, соціальна сфера, воєнний стан, модернізація.

ABSTRACT

Balashova S. O. The impact of digitalization on the provision of social services.

Qualification Thesis for the Bachelor's Degree in Specialty 232 "Social Security".

University of Customs and Finance, Dnipro, 2025.

The qualification thesis consists of an introduction, three chapters, and conclusions. The work is presented on 47 pages, includes 4 tables and 4 figures. The list of references contains 48 sources.

The qualification thesis examines the theoretical foundations of digitalization in the provision of social services, revealing the concept, essence, and significance of digital technologies in the social sphere. The current state of digitalization of social services in Ukraine is analyzed, with attention given to the implementation of digital services and the specific features of their functioning under martial law. The third chapter outlines the prospects for the development of digital technologies, taking into account international experience, and proposes measures for improving digital services in the field of social security. The recommendations presented may be used by social protection authorities to optimize the process of providing services to citizens.

Keywords: digitalization, social services, digital platforms, social sphere, martial law, modernization.

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 1.1 Поняття та сутність цифровізації в соціальній сфері
- 1.2 Технології цифровізації соціальних послуг
- 1.3 Нормативно-правове регулювання цифровізації соціальної сфери

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 2.1 Сучасний стан цифровізації соціальних послуг в Україні
- 2.2 Впровадження цифрових сервісів у соціальну сферу
- 2.3 Цифровізація соціальних послуг під час воєнного стану в Україні

РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 3.1 Зарубіжний досвід розвитку цифрових технологій у сфері соціальних послуг
- 3.2 Пропозиції щодо покращення цифрових соціальних сервісів в Україні

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ВСТУП

У сучасному світі цифровізація стала ключовим фактором трансформації практично всіх сфер суспільного життя, зокрема — сфери соціального захисту населення. Перехід від традиційних до цифрових методів надання соціальних послуг є не лише загальносвітовою тенденцією, а й об'єктивною необхідністю для країн, що прагнуть підвищити ефективність державного управління, забезпечити соціальну справедливість і адаптуватися до викликів XXI століття. Економічна нестабільність, демографічні зміни, війна в Україні, масове внутрішнє переміщення населення, зростання кількості вразливих категорій громадян (осіб з інвалідністю, пенсіонерів, багатодітних родин тощо) створюють підвищене навантаження на систему соціального забезпечення. У таких умовах цифрові технології дають змогу оптимізувати процес надання допомоги, зробити його більш оперативним, прозорим та адресним. Традиційна модель надання соціальних послуг, яка базується на безпосередньому візиті громадян до установ, є малоефективною в умовах обмеженого доступу, черг, людського фактора та бюрократії. Цифрові сервіси, зокрема електронні кабінети, мобільні додатки, онлайн-платформи, дозволяють мінімізувати часові витрати, скоротити адміністративні бар'єри й підвищити зручність взаємодії громадянина з органами соціального захисту.

Метою дослідження є визначення впливу процесів цифровізації на ефективність, доступність та якість надання соціальних послуг в Україні, аналіз сучасного стану цифрових трансформацій у соціальній сфері, а також розробка пропозицій щодо вдосконалення цифрових соціальних сервісів з урахуванням міжнародного досвіду. Для досягнення мети було поставлено наступні завдання:

- визначити поняття та сутність цифровізації в соціальній сфері;
- проаналізувати технології цифровізації соціальних послуг;
- проаналізувати нормативно-правове регулювання цифровізації соціальної сфери;
- розглянути сучасний стан цифровізації соціальних послуг в Україні;

- розглянути впровадження цифрових сервісів у соціальну сферу;
- проаналізувати цифровізацію соціальних послуг під час воєнного стану в Україні;
- проаналізувати зарубіжний досвід розвитку цифрових технологій у сфері соціальних послуг;
- навести пропозиції щодо покращення цифрових соціальних сервісів в Україні.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг у контексті цифрової трансформації державного управління.

Предметом дослідження є процеси цифровізації в соціальній сфері, їх нормативно-правове забезпечення, технологічні рішення, інституційні механізми, а також їх вплив на організацію, доступність і якість соціальних послуг в Україні.

Методи дослідження. Аналіз та синтез для вивчення наукових джерел, нормативно-правових актів, визначення сутності цифровізації у соціальній сфері; порівняльно-правовий метод для аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду цифрової трансформації соціальних послуг; системний підхід для розгляду цифровізації як комплексного явища, що охоплює правові, технологічні та соціальні компоненти; емпіричні методи (збір статистичних даних, аналіз відкритих звітів державних органів) для оцінки поточного стану цифровізації соціальних послуг в Україні;

Наукова новизна дослідження полягає в уточненні поняття цифровізації соціальних послуг як системного процесу трансформації механізмів соціального захисту із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій, комплексному аналізі її впливу на ефективність, доступність, прозорість і оперативність надання послуг, виявленні основних бар'єрів цифрової трансформації в Україні, а також в узагальненні міжнародного досвіду та розробленні рекомендацій щодо його адаптації в національному контексті.

Структура й обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків. Робота викладена на 47 сторінках, містить 4 таблиці, 4 рисунки. Список використаних джерел містить 48 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття та сутність цифровізації в соціальній сфері

Цифровізація у XXI столітті перетворилася на одну з ключових стратегій розвитку національних економік, суспільства та глобального технологічного прогресу. Основна мета цифровізації полягає у досягненні цифрової трансформації як існуючих галузей економіки, так і у створенні нових, більш інноваційних сфер діяльності. Водночас, вона слугує інструментом модернізації усіх сфер життєдіяльності суспільства, що дозволяє перейти до ефективніших і сучасніших моделей функціонування [14, с. 56].

Пріоритет цифрової трансформації стає реальним лише за умови, коли відповідні ідеї, дії, ініціативи та програми інтегруються в загальнонаціональні, регіональні та галузеві стратегії розвитку. Це потребує комплексного підходу на всіх рівнях управління, а також узгодженості між державним, приватним і громадським секторами [15, с. 76].

Цифровізація визнається ефективним механізмом економічного зростання, що зумовлено її здатністю позитивно впливати на продуктивність, ефективність, вартість і якість економічної політики держави. Вона охоплює не лише технічні чи інформаційні аспекти, а є глибоким процесом трансформації реальності: від побутових звичок до індустріальних систем. Суть цифровізації полягає у широкомасштабному впровадженні цифрових технологій у повсякденне життя, де взаємодія між людьми, виробничі процеси, сервіси та навіть об'єкти побуту перетворюються на елементи єдиного кіберфізичного середовища [10, с. 16]. Поняття цифровізації, як зазначено в Енциклопедії інформаційних наук і технологій, передбачає оцифрування всього, що підлягає цифровому поданню, комп'ютеризацію систем і робочих місць, підвищення зручності доступу до послуг та оптимізацію управлінських процесів. Цифровізація у цьому контексті є не лише технічним явищем, а і соціально-економічною парадигмою, що змінює

структуру відносин у суспільстві та бізнесі [18, с. 31].

Відомий фахівець у сфері цифрової трансформації Девід Террар підкреслює, що цифрова трансформація — це глибокий процес переосмислення підходів до управління, організації бізнесу і взаємодії з усіма зацікавленими сторонами шляхом використання цифрових, соціальних, мобільних та інших новітніх технологій. Така трансформація передбачає зміну мислення керівництва, стимулювання інноваційності, впровадження нових бізнес-моделей та оцифрування активів для покращення досвіду співробітників, клієнтів, постачальників і партнерів [35, с. 20].

Варто відзначити, що поняття "цифровізація" і "цифрова трансформація" тісно взаємопов'язані, хоча і не є тотожними. Цифровізація — це більш широке поняття, що охоплює сукупність методик, технологій і процесів, тоді як цифрова трансформація — це конкретний процес переходу організацій і суспільства до нових форм взаємодії та продуктивності, завдяки впровадженню цифрових інструментів [27, с. 31]. Цифровізація є фундаментом цифрової економіки та визначальним фактором її стійкого розвитку. Експерти компанії Gartner прогнозують, що до 2026 року більшість галузей зазнають суттєвих змін під впливом цифрових технологій, що свідчить про стрімке прискорення цього процесу. Новітні технології, зокрема інтернет речей (IoT), хмарні обчислення, електронна ідентифікація (eID) та штучний інтелект (AI), мають потенціал сприяти досягненню Глобальних цілей сталого розвитку ООН до 2030 року [40, с. 68].

Особливу увагу слід звернути на те, що цифровізація має як прямі, так і непрямі переваги. Прямі переваги включають зростання продуктивності, зниження витрат, прискорення процесів. Непрямі — це формування нового попиту, поява інноваційних товарів і послуг, підвищення цінності продуктів та зростання споживчої задоволеності [41, с. 13]. В Україні цифровізація розглядається як ключ до досягнення стратегічної мети — збільшення валового внутрішнього продукту до 1 трильйона доларів США до 2030 року, а також забезпечення добробуту громадян на рівні, що перевищує середній по Європі. Для

реалізації цього амбітного завдання потрібні ефективні механізми державної підтримки, законодавче регулювання, інвестиції в інфраструктуру та людський капітал.

Цифровізація є не лише технологічною, а й соціально-економічною трансформацією, яка охоплює всі сфери життя, змінюючи не лише спосіб виробництва і споживання, але й стиль мислення та взаємодії між людьми, інститутами та країнами. У вузькому сенсі цифровізація означає перетворення інформації у цифрову форму з метою підвищення ефективності та зниження витрат. У широкому ж розумінні — це глобальний процес трансформації, що відкриває нові горизонти для сталого розвитку, економічного зростання та покращення якості життя населення [3, с. 41].

У сучасних умовах цифровізація стала невід'ємною частиною трансформаційних процесів, що відбуваються в усіх сферах суспільного життя, зокрема і в соціальній сфері. Вона сприяє покращенню якості життя населення, підвищенню ефективності соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, зайнятості, пенсійного забезпечення та інших напрямів соціальної політики. Цифровізація в соціальній сфері розглядається як один із основоположних інструментів модернізації державного управління і досягнення соціальної справедливості, доступності та інклюзивності послуг [17, с. 80].

Поняття цифровізації в соціальній сфері охоплює процес впровадження цифрових технологій та рішень для підвищення ефективності соціального управління, забезпечення зручності та прозорості надання соціальних послуг, створення електронних реєстрів, онлайн-платформ для звернення громадян, а також впровадження механізмів персоніфікованого підходу до отримувачів соціальної допомоги. Цей процес передбачає не просто автоматизацію окремих процедур, а якісну зміну філософії взаємодії громадянина з державою — від паперової бюрократії до цифрових сервісів [19, с. 42].

Цифровізація в соціальній сфері включає:

- створення єдиних державних реєстрів отримувачів соціальних послуг і виплат;

- впровадження електронних кабінетів громадян для моніторингу соціальних пілґ і допомог;
- автоматизоване нарахування соціальних виплат за допомогою інформаційних систем;
- цифрову ідентифікацію особи (eID) для спрощеного доступу до послуг;
- телемедицину, електронні черги, онлайн-консультації у сфері охорони здоров'я та соціального забезпечення [16, с. 79].

Сутність цифровізації соціальної сфери полягає у зміні традиційних моделей надання послуг через впровадження сучасних технологій, які забезпечують:

- доступність послуг незалежно від місця проживання громадянина;
- оперативність прийняття рішень та реагування на запити громадян;
- прозорість дій органів влади;
- ефективність розподілу ресурсів;
- контроль і аналітику соціальних процесів у реальному часі [3, с. 25].

Особливе значення цифровізація має в контексті соціальної справедливості, оскільки вона дозволяє уникнути суб'єктивізму, зловживань і дискримінаційних практик. Завдяки впровадженню цифрових технологій соціальні послуги стають доступнішими для осіб з обмеженими можливостями, осіб похилого віку, мешканців віддалених населених пунктів [3, с. 52].

На міжнародному рівні цифровізація в соціальній сфері визначається як ключовий напрям у досягненні Цілей сталого розвитку ООН. Наприклад, Ціль №3 (Гарне здоров'я і благополуччя), Ціль №4 (Якісна освіта), Ціль №10 (Зменшення нерівності) прямо пов'язані з впровадженням цифрових рішень для забезпечення рівного доступу до основних соціальних благ. В Україні цифровізація соціальної сфери здійснюється в межах загальної державної стратегії цифрової трансформації [4, с. 13]. Одним із найбільш показових прикладів є розвиток проєкту «Дія», через який надаються електронні послуги у сфері соціального захисту, охорони здоров'я, отримання допомог для ВПО, батьків новонароджених тощо. Такий підхід значно зменшує адміністративне навантаження на громадян та органи влади, знижує рівень корупційних ризиків і сприяє створенню сервісної

держави [17, с. 47].

Таким чином, цифровізація в соціальній сфері — це не лише технологічна інновація, а стратегічний крок до побудови відкритого, інклюзивного та справедливого суспільства. Її сутність полягає у трансформації соціального управління з орієнтацією на потреби громадянина, підвищення ефективності та якості послуг, забезпечення соціального захисту через інноваційні технології.

1.2. Технології цифровізації соціальних послуг

У сучасному світі цифровізація соціальних послуг стала одним із ключових напрямів трансформації системи соціального захисту, спрямованої на забезпечення доступності, ефективності, оперативності та прозорості надання допомоги населенню. Використання цифрових технологій у цій сфері не тільки покращує взаємодію громадянина з державою, але й підвищує якість управлінських рішень, сприяє зменшенню адміністративного навантаження, а також мінімізує ризики корупційних та дискримінаційних практик [20, с. 16].

Цифрові технології, які застосовуються у сфері соціальних послуг, охоплюють широкий спектр інструментів та рішень. Основними серед них є:

- однією з базових технологій цифровізації є створення та функціонування єдиних державних електронних реєстрів отримувачів соціальних послуг. Вони забезпечують централізований облік населення, яке користується тими чи іншими видами соціальної підтримки, дозволяють уникати дублювання інформації та підвищують точність її обробки;

- електронні кабінети громадян. Це цифрові платформи, які дають можливість особам самостійно подавати документи, перевіряти статус звернень, отримувати соціальні виплати, записуватися на прийом до соціального працівника тощо. Прикладом є функціонал мобільного застосунку «Дія», через який доступні послуги для внутрішньо переміщених осіб, батьків новонароджених, осіб з інвалідністю тощо;

- системи електронного документообігу. Ці технології забезпечують швидке

оброблення звернень, запитів і заяв громадян у цифровому форматі, спрощуючи та прискорюючи процедури надання допомоги. Електронний документообіг сприяє скороченню строків розгляду заяв, зменшенню черг та бюрократії;

- автоматизовані системи призначення соціальних виплат. Ці системи дають змогу уніфіковано обробляти запити на соціальні пільги та допомоги. Завдяки використанню алгоритмів, даних реєстрів та систем перевірки, прийняття рішень про надання допомоги може здійснюватися без участі посадової особи, що мінімізує людський фактор та ризик зловживань;

- електронна ідентифікація (eID). Інструмент підтвердження особи у цифровому середовищі, який відкриває доступ до персоніфікованих соціальних послуг. Завдяки системам eID громадяни можуть дистанційно отримувати державні сервіси, підписувати документи електронним підписом та взаємодіяти з органами влади;

- мобільні застосунки та онлайн-платформи. Використання мобільних додатків для доступу до соціальних послуг значно спрощує взаємодію громадян із державними установами. Такі застосунки дозволяють не лише отримувати інформацію, а й проходити онлайн-консультації, отримувати нагадування про дати подачі документів, переглядати графіки виплат тощо;

- хмарні технології. Забезпечують гнучке зберігання та обробку великих масивів даних, необхідних для роботи соціальних служб. Хмарні рішення дозволяють органам влади та партнерам синхронізувати дані, працювати з ними в режимі реального часу та забезпечувати надійність їхнього зберігання;

- використання алгоритмів обробки даних дозволяє проводити аналіз соціальних потреб, прогнозувати ризики, розробляти цільові програми підтримки вразливих груп населення. Штучний інтелект може автоматично аналізувати великі масиви даних, виявляти проблемні зони та пропонувати оптимальні рішення;

- технології телекомунікації та відеозв'язку. Застосовуються для надання дистанційних консультацій соціальними працівниками, медичними фахівцями, психологами. Особливо важливими такі інструменти є для людей з обмеженою

мобільністю, мешканців віддалених регіонів, осіб похилого віку;

- інтернет речей (IoT) та Smart-рішення. У майбутньому інтеграція сенсорів та розумних пристроїв може відіграти значну роль у наданні догляду людям похилого віку або особам з інвалідністю, допомагаючи відстежувати стан здоров'я, реагувати на надзвичайні ситуації, підвищувати рівень безпеки в домашніх умовах [20, с. 24].

Отже, цифрові технології в соціальній сфері — це не просто інструмент автоматизації процесів, а потужний фактор системної модернізації, який відкриває нові можливості для адресної допомоги, підвищення прозорості дій органів влади та посилення соціальної справедливості. Ефективне використання таких технологій дозволяє створити орієнтовану на громадянина модель надання соціальних послуг, де кожен має рівний доступ до підтримки, незалежно від місця проживання, фізичного стану чи соціального статусу.

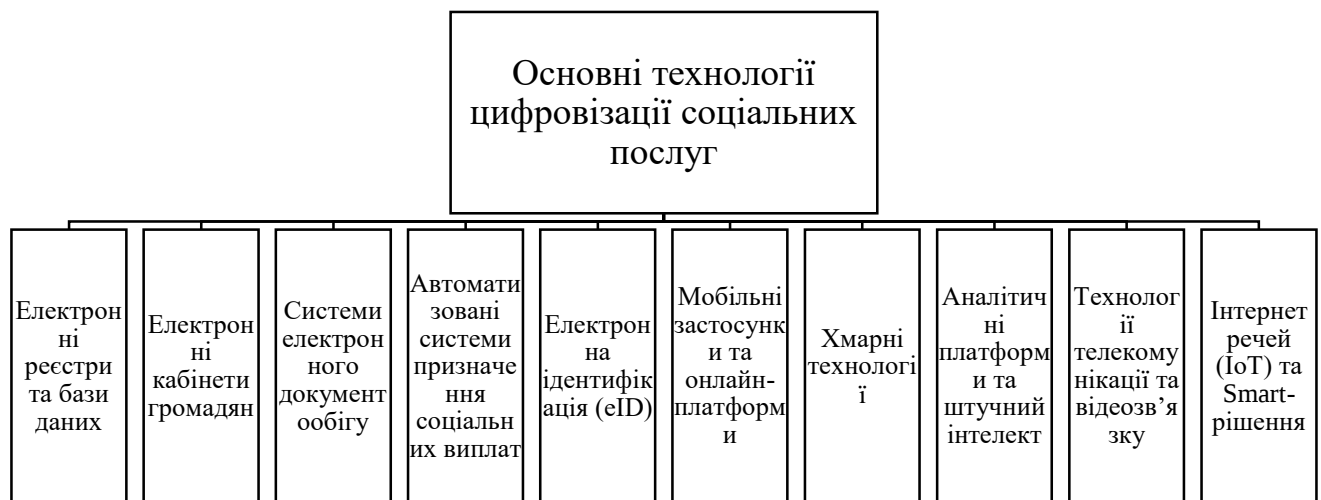


Рис. 1.1. Основні технології цифровізації соціальних послуг

Джерело: побудовано автором за даними [3]

Запровадження електронних реєстрів, цифрової ідентифікації, мобільних додатків, хмарних технологій та аналітичних систем дозволяє не лише

оптимізувати процеси надання соціальної допомоги, а й забезпечити персоніфікований підхід до кожного громадянина. Цифрові технології підвищують ефективність використання бюджетних ресурсів, зменшують ризики зловживань, сприяють оперативному прийняттю рішень та формуванню цілісної системи соціального захисту. Особливої актуальності ці процеси набувають у періоди соціальної нестабільності, криз чи надзвичайних ситуацій, коли швидкий доступ до соціальних послуг є критично важливим [44, с. 23].

Таким чином, цифровізація соціальних послуг не лише модернізує традиційні механізми соціального захисту, а й формує нову парадигму соціальної держави — сервісної, інноваційної та орієнтованої на потреби людини. Успішна реалізація цифрових рішень у соціальній сфері є запорукою підвищення добробуту населення, соціальної згуртованості та сталого розвитку суспільства.

1.3. Нормативно-правове регулювання цифровізації соціальної сфери

У сучасних умовах стрімкого розвитку інформаційних технологій та впровадження цифрових рішень у всі сфери суспільного життя, особливої актуальності набуває питання нормативно-правового забезпечення цифровізації, зокрема у соціальній сфері. Оскільки надання соціальних послуг тісно пов'язане з дотриманням прав людини, збереженням персональних даних, рівним доступом до допомоги та соціальної справедливості, процес цифровізації повинен відбуватися в рамках чітко визначеної правової бази, яка гарантує безпеку, законність та ефективність функціонування відповідних систем [7].

Правову основу цифровізації в Україні формують низка законів, підзаконних актів, стратегічних документів та концепцій. Основоположним нормативним актом є Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», який уперше закріпив концептуальні принципи побудови інформаційного суспільства та започаткував формування законодавчого поля для цифрової трансформації [12].

Сучасний етап цифровізації регулюється Законопроектом «Про цифрову

трансформацію», який має на меті системно врегулювати цифрові процеси у сфері публічного управління, забезпечити доступ громадян до цифрових послуг, створити умови для розвитку цифрової економіки [19, с. 14]. Одним із ключових стратегічних документів є Концепція розвитку цифрових компетентностей, затверджена Кабінетом Міністрів України, яка визначає цифрові навички як основу включеності громадян до соціально-економічного життя в умовах цифрової епохи. Також слід відзначити Закон України «Про електронні довірчі послуги», який врегульовує порядок використання електронного підпису, печатки та інших засобів електронної ідентифікації, що є необхідним для забезпечення юридичної сили цифрової взаємодії між громадянином і державою [22, с. 62].

У сфері соціального захисту населення ключовими є нормативно-правові акти, що безпосередньо стосуються цифрових механізмів надання соціальних послуг. Основним напрямом є створення єдиних електронних реєстрів отримувачів соціальної допомоги, впровадження електронної ідентифікації, розвиток цифрових кабінетів, онлайн-звернень, телемедицини, а також цифрового супроводу освітніх, медичних, пенсійних та інших соціальних послуг [24, с. 52]. Законодавчим фундаментом у цій сфері є:

- Закон України «Про соціальні послуги», який передбачає можливість використання інформаційно-комунікаційних технологій для надання соціальних послуг та управління соціальним забезпеченням;
- Закон України «Про електронні послуги», що закріплює принцип рівного доступу до цифрових сервісів, у тому числі у сфері соціального захисту;
- Постанова Кабінету Міністрів України № 373 від 01.06.2020 року «Про реалізацію експериментального проєкту щодо впровадження комплексної послуги «єМалятко», яка демонструє приклад інтеграції соціальних послуг у цифрову систему [29, с. 50].

Національна стратегія розвитку соціальних послуг до 2030 року, яка визначає цифрову трансформацію як один із основних векторів модернізації сфери. З огляду на те, що соціальна сфера оперує великою кількістю чутливої інформації про особу (статус, інвалідність, доходи, родинний стан тощо),

надзвичайно важливим аспектом цифровізації є захист персональних даних. Це регулюється:

- Законом України «Про захист персональних даних», який зобов'язує органи соціального захисту дотримуватись конфіденційності, обмеження доступу до даних, а також прав громадянина на захист, виправлення та видалення своїх даних⁴

- міжнародними стандартами, зокрема Регламентом Європейського Союзу GDPR, який хоча і не є обов'язковим для України, але слугує еталоном при адаптації українського законодавства до європейських норм [4, с. 53].

У контексті євроінтеграційного курсу України особливу увагу приділяють гармонізації національного законодавства із нормами Європейського Союзу. Зокрема, Україна бере участь у ініціативах ЄС, таких як:

- цифрова програма Європи (Digital Europe Programme), яка підтримує розвиток цифрових інфраструктур та послуг;

- eGovernment Benchmark, що оцінює рівень цифрової взаємодії держави та громадян;

- європейська рамка цифрової компетентності (DigComp), на основі якої розроблено українську Концепцію цифрових навичок [46, с. 24].

Крім того, питання цифровізації соціальної сфери згадується в документах ООН, зокрема у контексті реалізації Цілей сталого розвитку (ЦСР), де технології визнані рушієм інклюзивного соціального зростання. Незважаючи на суттєвий прогрес, нормативно-правове регулювання цифровізації соціальної сфери стикається з низкою викликів:

- фрагментарність законодавства;
- відсутність єдиного цифрового стандарту для органів соціального захисту;
- недостатня правова регламентація телемедицини, онлайн-консультацій і цифрового супроводу вразливих категорій населення;
- необхідність підвищення цифрової грамотності працівників соціальної сфери [11, с. 13].

Для подальшого вдосконалення нормативного забезпечення необхідно:

- розробити єдиний Кодекс цифрових соціальних послуг;
- уніфікувати термінологію у сфері цифровізації;
- гармонізувати українське законодавство з європейськими директивами;
- закріпити право на цифрову соціальну послугу як невід'ємний елемент соціального забезпечення;
- передбачити обов'язок держави забезпечити доступ до цифрових технологій у соціально вразливих груп населення [19, с. 42].

Таким чином, нормативно-правове регулювання цифровізації соціальної сфери є основоположною умовою ефективного функціонування цифрових сервісів у системі соціального захисту. Воно забезпечує баланс між впровадженням інновацій та захистом прав людини, сприяє побудові прозорої, доступної та людиноцентричної соціальної політики. Комплексне оновлення правової бази з урахуванням міжнародних стандартів та національних потреб є ключовим чинником сталого соціального розвитку України в умовах цифрової епохи.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Сучасний стан цифровізації соціальних послуг в Україні

Цифровізація у контексті сервісної держави розглядається як ключовий інструмент трансформації надання адміністративних і соціальних послуг. Завдяки впровадженню автоматизованих бізнес-процесів, держава забезпечує комплексне реагування на потреби громадян, одночасно мінімізуючи бюрократичну складову, знижуючи адміністративне навантаження та підвищуючи прозорість взаємодії між громадянами та органами влади.

У рамках сучасної цифрової інфраструктури центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконують роль посередника між громадянами та суб'єктами владних повноважень. Фронт-офіси, які взаємодіють із громадянами, функціонально відокремлені від бек-офісів, що відповідають за прийняття рішень, що дозволяє оптимізувати робочі процеси. Мультиканальність, зокрема використання сайтів, мобільних додатків, соціальних мереж і смс-розсилок, забезпечує зручність та оперативність доступу до послуг [18, с. 40]. Аналітичні дослідження вказують на значні досягнення. В Україні сьогодні надається близько 2200 адміністративних послуг. За даними Центру політико-правових реформ, 95–96% відвідувачів ЦНАП задоволені якістю отриманих послуг. Крім того, згідно з дослідженням Об'єднаного дослідницького центру Європейської комісії (JRC), децентралізація та цифровізація адміністративних послуг дозволяють щороку зекономити громадянам 24 мільйони годин часу та близько 543 мільйонів євро, що є надзвичайно вагомим результатом як у соціальному, так і в економічному вимірах [19, с. 62]. Національне правове регулювання цифровізації закріплюється в діяльності Міністерства цифрової трансформації України. До стратегічних цілей до 2024 року віднесено:

- 100% переведення публічних послуг в онлайн;

- покриття 95% об'єктів соціальної інфраструктури швидкісним інтернетом;
- підготовку 6 млн громадян із цифрових навичок;
- підвищення частки ІТ у ВВП до 10% [3, с. 46].

Станом на 2023 рік повністю досягнуто лише ціль щодо цифрової освіти — понад 6 мільйонів українців пройшли навчання. У досягненні інших показників зафіксовано високий прогрес, проте повного виконання завадила війна та тимчасова окупація частини територій.

Таблиця 2.1.

Показники цифровізації соціальних послуг в Україні

Показник	Значення
Кількість адміністративних послуг	Близько 2200
Рівень задоволеності послугами ЦНАП	95–96%
Економія часу завдяки цифровізації (на рік)	24 мільйони годин
Економія коштів завдяки цифровізації (на рік)	543 мільйони євро
Цільова кількість громадян з цифровими навичками	6 мільйонів осіб
Досягнуто цифрову освіту (станом на 2023 рік)	Досягнуто 6 мільйонів осіб
Цільовий рівень проникнення ІТ у ВВП України	10%

Джерело: побудовано автором за даними [19]

Індекс цифрової трансформації регіонів, сформований Мінцифрою, включає 8 блоків: інституційна спроможність, розвиток інтернету, функціонування ЦНАП, «безпаперовий» документообіг, цифрова освіта, інтеграція е-послуг, цифровий брендинг регіонів і галузева трансформація. Цей інструмент дозволяє комплексно моніторити динаміку цифрових змін на регіональному рівні [20, с. 45].

У нормативно-правовому плані важливу роль відіграє також «Стратегія

реформи: адміністративні послуги та їх цифровізація» (2023), розроблена Центром політико-правових реформ. Вона передбачає передачу повноважень щодо базових адміністративних послуг від центральних органів до органів місцевого самоврядування. Такий підхід сприяє більшій адаптивності послуг до потреб громади, що було підтверджено результатами пілотних проєктів, проведених ще у 2020 році [21, с. 24].

Цифровізація соціальних послуг в Україні є ключовим напрямом реформування соціальної сфери, спрямованим на підвищення ефективності, доступності та прозорості державних сервісів для громадян. Впровадження цифрових технологій дозволяє автоматизувати процеси, зменшити бюрократичні перепони та покращити якість обслуговування населення. Одним із центральних елементів цифровізації є створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) [39, с. 20]. Ця система спрямована на об'єднання різних реєстрів та баз даних, що забезпечує комплексний підхід до надання соціальних послуг. Завдяки ЄІССС громадяни можуть отримувати соціальні послуги онлайн, що значно спрощує процес взаємодії з державними установами. У 2021 році на реалізацію заходів цифровізації соціальної сфери було виділено 129,8 млн грн, що становило 99,4% від планового показника. Однак у 2022 та 2023 роках фінансування зменшилося через військову агресію та перерозподіл бюджетних коштів на потреби безпеки та оборони [41, с. 5].

Важливим кроком у цифровізації соціальних послуг стало впровадження мобільного додатку та веб-порталу "Дія". Запущений у 2020 році, додаток дозволяє громадянам отримувати доступ до цифрових документів та понад 130 державних послуг онлайн. Станом на кінець 2020 року додатком користувалися понад 6 мільйонів українців, а на порталі було доступно 50 державних послуг [5].

У 2024 році Міністерство соціальної політики України розпочало бета-тестування функціоналу електронного кейс-менеджменту в чотирьох пілотних регіонах: Вінницькій, Дніпропетровській, Полтавській та Черкаській областях. У кожній з них обрали 15 територіальних громад для тестування. Цей інструмент

дозволяє громадянам подавати онлайн-заяви на отримання соціальних послуг, відстежувати їхній статус та отримувати необхідну інформацію в одному місці. Для фахівців соціальної сфери це означає оптимізацію процесів ведення документації та планування діяльності.

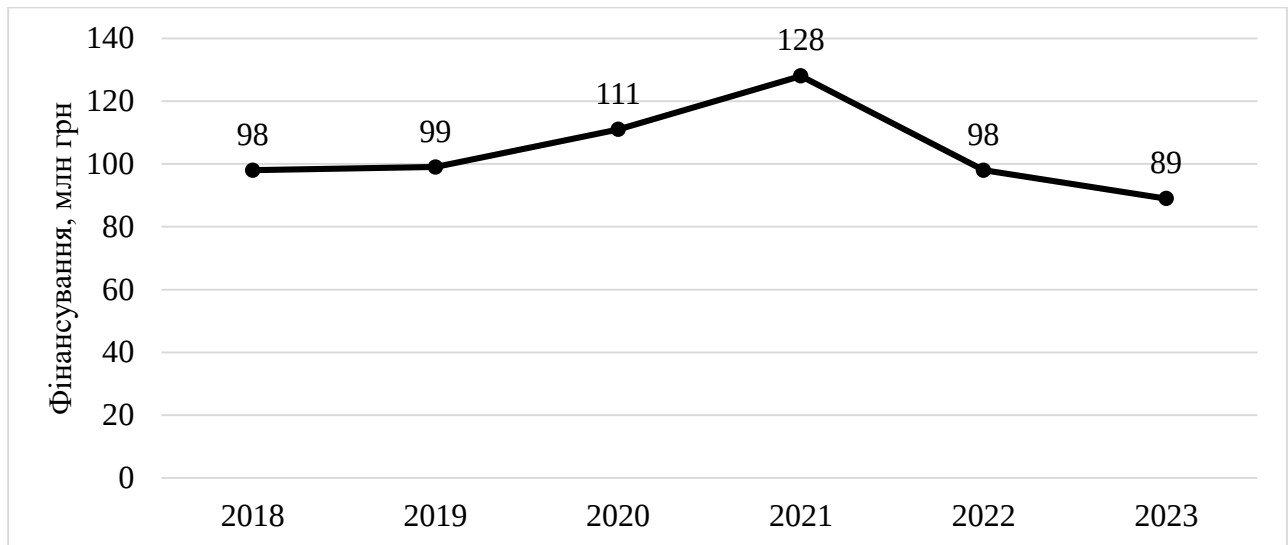


Рис 2.1. Фінансування цифровізації соціальної сфери [8]

Для оцінки рівня цифровізації в різних регіонах країни використовується Індекс цифрової трансформації. Він вимірює процеси інформатизації та цифровізації у 24 регіонах, дозволяючи дослідити спроможність органів влади впроваджувати цифрові технології та надавати електронні послуги. Попри значний прогрес, процес цифровізації соціальних послуг в Україні стикається з низкою викликів. Серед них — необхідність підвищення цифрової грамотності населення, забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних, а також подолання цифрового розриву між різними регіонами та соціальними групами [19, с. 45]. Для подальшого успішного розвитку цифровізації необхідно продовжувати інвестувати в інфраструктуру, навчання персоналу та інформування громадян про доступні електронні сервіси. Цифровізація соціальних послуг в Україні є важливим кроком на шляху до створення ефективної та прозорої системи соціального захисту. Впровадження таких інструментів, як ЄІССС, мобільний додаток "Дія" та електронний кейс-

менеджмент, сприяє спрощенню процедур, підвищенню доступності послуг та покращенню взаємодії між громадянами та державою. Продовження цих ініціатив та подолання існуючих викликів є ключовими для забезпечення соціального добробуту населення в цифрову епоху.

2.2. Впровадження цифрових сервісів у соціальну сферу

Цифровізація соціальної сфери в Україні є ключовим напрямом реформ, спрямованих на підвищення ефективності, доступності та прозорості державних послуг. Впровадження цифрових технологій дозволяє автоматизувати процеси, зменшити бюрократичні перепони та покращити якість обслуговування громадян.

Одним із центральних елементів цифровізації є створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). Ця система спрямована на об'єднання різних реєстрів та баз даних, що забезпечує комплексний підхід до надання соціальних послуг. Завдяки ЄІССС громадяни можуть отримувати соціальні послуги онлайн, що значно спрощує процес взаємодії з державними установами [13, с. 52]. Заступник Міністра соціальної політики України з питань цифрового розвитку Костянтин Кошеленко зазначив, що ЄІССС змінює ефективність надання соціальної підтримки громадянам, забезпечуючи прозорість, швидкість і мультиканальність обслуговування та контроль за наданням послуг і призначенням виплат. Фінансування заходів з цифровізації соціальної сфери є важливим показником пріоритетності цих процесів для держави [20, с. 45]. У 2021 році на реалізацію відповідних заходів було виділено 129,8 млн грн, що становило 99,4% від планового показника. Однак у 2022 та 2023 роках фінансування зменшилося через військову агресію та перерозподіл бюджетних коштів на потреби безпеки та оборони [28, с. 31].

Важливим кроком у цифровізації соціальних послуг стало впровадження мобільного додатку та веб-порталу "Дія". Запущений у 2020 році, додаток дозволяє громадянам отримувати доступ до цифрових документів та державних

послуг онлайн. Станом на липень 2022 року, додатком користувалися понад 18 мільйонів українців, а на порталі було доступно понад 70 державних послуг.

Таблиця 2.2.

Фінансування заходів цифровізації соціальної сфери в Україні (2019–2023 роки)

Рік	Планове фінансування, млн грн	Фактичне фінансування, млн грн	Виконання плану, %
2019	75,4	70,1	92,9%
2020	98,6	95,2	96,5%
2021	130,6	129,8	99,4%
2022	85,0	56,3	66,2%
2023	90,0	58,7	65,2%

Джерело: побудовано автором за даними [9]

У 2024 році Міністерство соціальної політики України розпочало бета-тестування функціоналу електронного кейс-менеджменту в чотирьох пілотних регіонах: Вінницькій, Дніпропетровській, Полтавській та Черкаській областях. У кожній з них обрали 15 територіальних громад для тестування. Цей інструмент дозволяє громадянам подавати онлайн-заяви на отримання соціальних послуг, відстежувати їхній статус та отримувати необхідну інформацію в одному місці. Для фахівців соціальної сфери це означає оптимізацію процесів ведення документації та планування діяльності [15, с. 42].

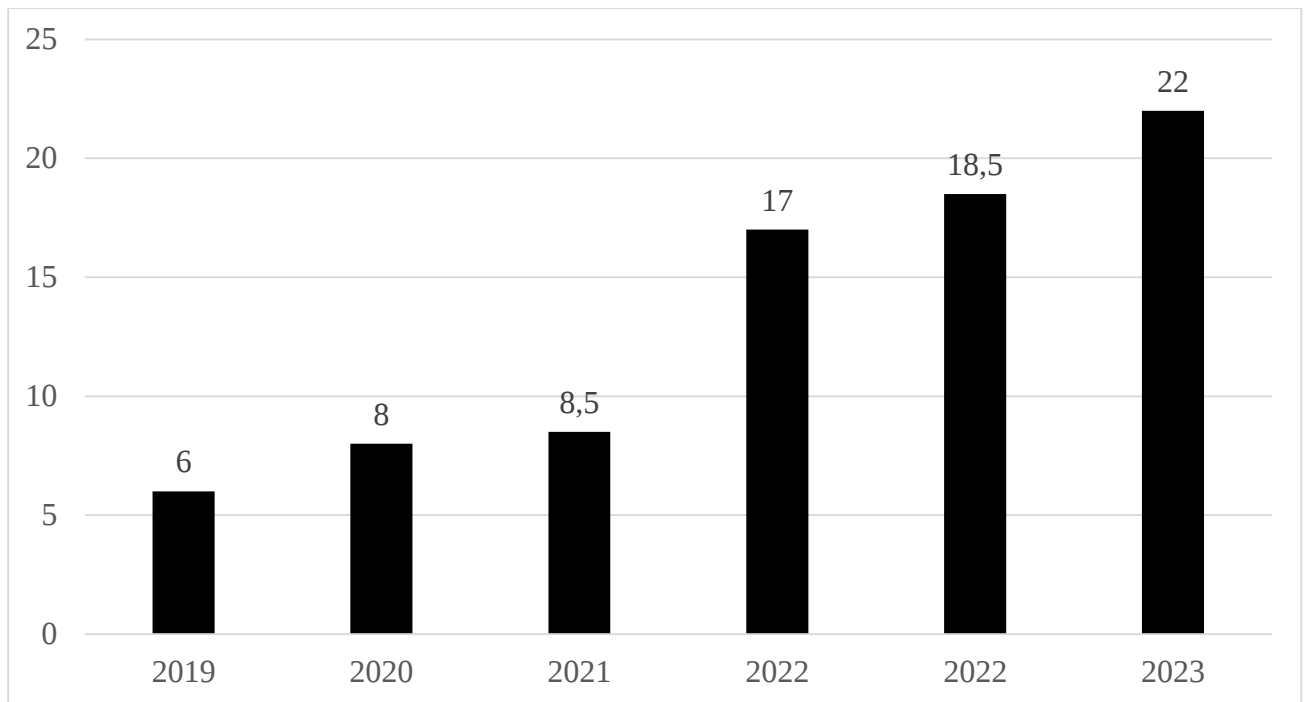


Рис. 2.2. Кількість користувачів мобільного застосунку «Дія», млн осіб
Джерело: побудовано автором за даними [21]

Для оцінки рівня цифровізації в різних регіонах країни використовується Індекс цифрової трансформації. Він вимірює процеси інформатизації та цифровізації у 24 регіонах, дозволяючи дослідити спроможність органів влади впроваджувати цифрові технології та надавати електронні послуги. Наприклад, субіндекс "Цифрова освіта" зафіксовано на рівні 0,656, що суттєво покращився порівняно з 2022 роком та є четвертим у загальному рейтингу [22, с. 16]. Попри значний прогрес, процес цифровізації соціальних послуг в Україні стикається з низкою викликів. Серед них — необхідність підвищення цифрової грамотності населення, забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних, а також подолання цифрового розриву між різними регіонами та соціальними групами. Для подальшого успішного розвитку цифровізації необхідно продовжувати інвестувати в інфраструктуру, навчання персоналу та інформування громадян про доступні електронні сервіси [27, с. 27].

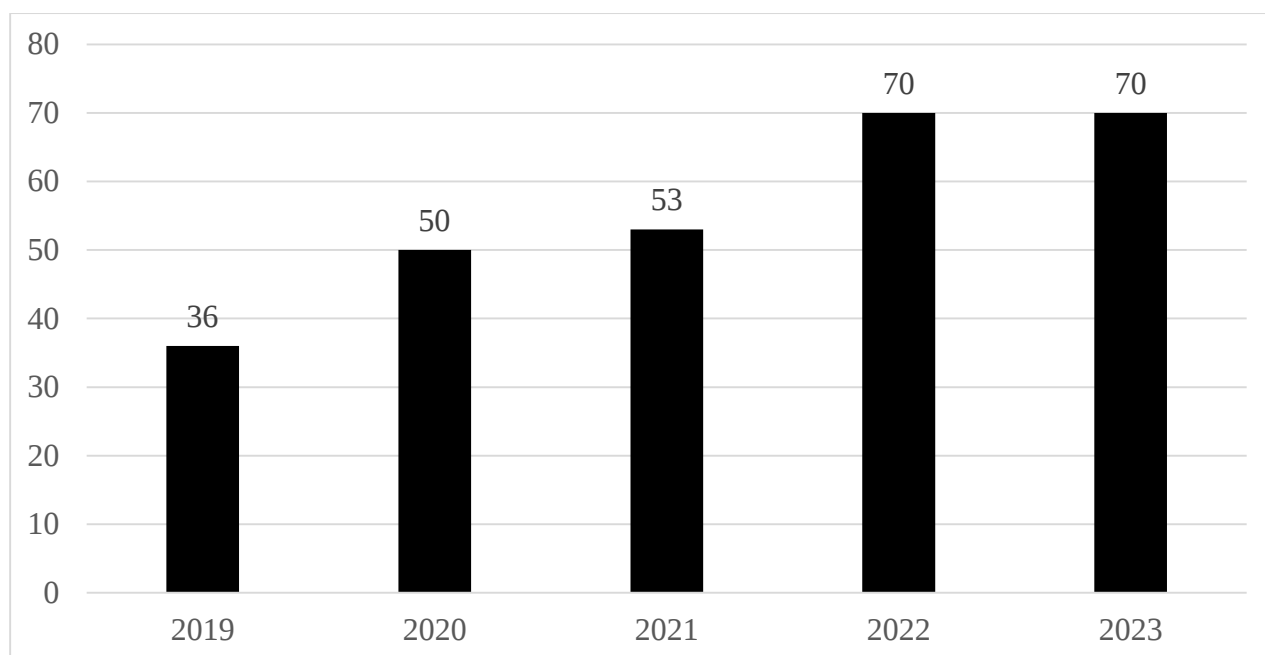


Рис. 2.3. Кількість доступних послуг на порталі «Дія», од
Джерело: побудовано автором за даними [28]

Цифровізація соціальних послуг в Україні є важливим кроком на шляху до створення ефективної та прозорої системи соціального захисту. Впровадження таких інструментів, як ЄІССС, мобільний додаток "Дія" та електронний кейс-менеджмент, сприяє спрощенню процедур, підвищенню доступності послуг та покращенню взаємодії між громадянами та державою. Продовження цих ініціатив та подолання існуючих викликів є ключовими для забезпечення соціального добробуту населення в цифрову епоху.

2.3. Цифровізація соціальних послуг під час воєнного стану в Україні

Воєнний стан в Україні, запроваджений з 24 лютого 2022 року у зв'язку з широкомасштабною збройною агресією РФ, створив безпрецедентні виклики для функціонування державної соціальної політики. В умовах переміщення мільйонів громадян, руйнування інфраструктури та зростання соціальної вразливості, цифровізація соціальних послуг стала критичним інструментом для забезпечення доступу населення до допомоги.

Таблиця 2.3

Структура видатків на соціальний захист у 2021–2023 рр.

Найменування видатку	Сума видатку, млн грн (2021)	Частка, % (2021)	Сума видатку, млн грн (2022)	Частка, % (2022)	Сума видатку, млн грн (2023)	Частка, % (2023)
Забезпечення виплати пенсій, надбавок та підвищень до пенсій	211948,3	57,7	244037	53,61	260715,3	57,12
Допомога у вирішенні житлових питань	51374,3	13,99	35125	7,72	11231,3	2,46
Захист на випадок непрацевдатності	7371,5	2,01	4334,7	0,95	5115,1	1,12
Захист сім'ї, дітей та молоді	2901,6	0,79	2161,4	0,47	24775,6	5,43
Захист ветеранів війни та праці	2330,8	0,63	2045,5	0,45	2467	0,54
Захист безробітних	1887,1	0,51	68,4	0,02	241,1	0,05
Захист інших категорій населення	81845,6	22,28	156218,8	34,32	139077	30,47
Дослідження та розробки у сфері соціального захисту	52,7	0,01	27,7	0,01	7,4	0,00
Інша діяльність	7634,3	2,08	11167,3	2,45	12817,8	2,81
УСЬОГО	367346,6	100,00	455186,1	100,00	456448,0	100,00
% у зведеному бюджеті	367346,6	19,92	455186,1	14,96	456448,0	12,09

Джерело: побудовано автором за даними [30]

У 2022–2023 рр. через «Дію» було запроваджено:

- подачу заяв на допомогу ВПО (внутрішньо переміщеним особам);
- послугу «Підтримка»;
- цифрові довідки для отримання субсидій, пенсій, статусів [44, с. 68].

За даними табл. 2.3, навіть під час війни соціальні витрати залишалися пріоритетними. У 2024 році стартувало бета-тестування електронного кейс-менеджменту — інструменту, який дозволяє:

- подавати заявки на соціальні послуги онлайн
- отримувати консультації;
- автоматично формувати індивідуальні плани супроводу.

Попри успіхи, цифровізація стикнулась із низкою викликів:

- вимкнення електроенергії (2022–2023 рр.) ускладнювали доступ до послуг;
- відсутність інтернету в деокупованих та прифронтових районах;
- низька цифрова грамотність серед літніх людей та малозабезпечених.

У відповідь держава активізувала програми цифрової освіти через портали «Дія.Цифрова освіта» та курси для працівників ЦНАП [10, с. 53].

Таблиця 2.4

Статистичний аналіз цифровізації соціальних послуг

Показник	2021	2022	2023	2024
Кількість користувачів «Дія», млн осіб	11,3	13,8	17,5	19,5
Подано заявок на допомогу ВПО через «Дія», млн осіб	0	1,52	1,75	2,0
Частка електронних заявок на субсидії, %	18	42	63	75
Відсоток ЦНАП, що надають онлайн-послуги, %	27	51	68	80

Джерело: побудовано автором за даними [5]

У 2022–2024 роках були впроваджені та удосконалені низка ключових цифрових інструментів. Портал «Дія» – основна платформа надання електронних послуг. Станом на січень 2024 року понад 19,2 млн українців користуються платформою. Електронна подача заявок на допомогу внутрішньо переміщеним особам (ВПО) – за 2022 рік через «Дію» подано понад 1,5 млн заявок на допомогу ВПО [13, с. 45]. Призначення субсидій онлайн – з 2023 року понад 60% заявок на субсидії подаються в електронному вигляді. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) – централізована база даних для соціального супроводу громадян, запущена у пілотному режимі в 2022 році та повноцінно запрацювала у 2023 році [47, с. 62].

Масове розширення електронного кейс-менеджменту до 2026 року.

Інтеграція соціальних реєстрів з базами МОЗ, МОН, Мінветеранів. Повна цифрова трансформація реєстрації пілг та субсидій. Цифровізація соціальних послуг в Україні під час воєнного стану стала не лише викликом, а й потужною трансформацією, що дозволила забезпечити мільйони громадян швидкою, прозорою та безпечною допомогою. Подальший розвиток цифрових інструментів, особливо з урахуванням потреб ВПО, людей з інвалідністю та ветеранів, є критично важливим для повоєнної відбудови країни [12, с. 31].

Переваги цифровізації в умовах воєнного стану:

- мешканці деокупованих, тимчасово окупованих територій або зон активних бойових дій отримують допомогу без фізичного відвідування органів влади;
- мінімізація контакту з державними установами зменшує ризики для життя;
- електронні сервіси забезпечують автоматизацію обробки та призначення допомоги – скорочення терміну з 14 до 2–5 днів [5].

Попри позитивну динаміку, існують певні обмеження:

- частина населення, особливо літні люди, не мають доступу до гаджетів або навичок користування;
- у 2022–2023 роках зафіксовано понад 250 атак на інфраструктуру Мінсоцполітики та платформу «Дія», хоча серйозних витоків вдалося уникнути;
- у пікові періоди кількість одночасних звернень у «Дія» сягала 400 тис. на добу, що призводило до тимчасових збоїв [17, с. 80].

Розширення функціоналу «Дія» для соціальної сфери: впровадження персоналізованих кабінетів отримувача допомоги. Цифрова освіта для вразливих категорій населення – через державні та волонтерські програми навчання. Укріплення кіберзахисту соціальної інфраструктури, зокрема через використання блокчейн-технологій [31, с. 52].

Станом на сьогодні цифровізація соціальної сфери в Україні активно розвивається в контексті державної політики «Держава у смартфоні». Завдяки ініціативам Міністерства цифрової трансформації та Міністерства соціальної

політики, впроваджено онлайн-доступ до ряду послуг через портали «Дія» та «Єдиний державний вебпортал електронних послуг». Громадяни можуть дистанційно оформити субсидії, отримати довідки про доходи, перевірити статус пільг тощо. Водночас забезпечується поступове оновлення інформаційних систем, цифрових реєстрів, впроваджуються електронні черги та автоматизоване прийняття рішень. Проте незважаючи на позитивні тенденції, цифрова трансформація соціальної сфери стикається з низкою викликів. Основними серед них є нерівномірний доступ до цифрових сервісів у сільських та віддалених громадах, обмежені цифрові навички користувачів, а також застаріла технічна інфраструктура частини установ соціального захисту. Проблемою залишається недостатнє фінансування процесів цифровізації, що обмежує модернізацію локальних центрів надання соціальних послуг. Отже, хоча цифровізація є незворотним процесом, її реальний вплив ще потребує поглибленої підтримки на державному та регіональному рівнях.

Цифровізація соціальних послуг в умовах воєнного стану стала не лише необхідністю, а й каталізатором глибоких змін у взаємодії громадянина з державою. Позитивна динаміка впровадження електронних сервісів, підтримана конкретними статистичними показниками, свідчить про успішність цього процесу. Проте цифрова трансформація має супроводжуватись інклюзивною політикою та технічними гарантіями безпеки, аби залишатись ефективним інструментом захисту прав і потреб кожного громадянина.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Зарубіжний досвід розвитку цифрових технологій у сфері соціальних послуг

У сучасному світі цифровізація охоплює всі сфери життєдіяльності, і соціальні послуги не є винятком. Застосування цифрових технологій у цій сфері сприяє підвищенню ефективності, доступності та якості надання допомоги соціально вразливим верствам населення. Досвід зарубіжних країн у цій сфері є надзвичайно цінним для формування сучасної політики в Україні, адже він демонструє широке використання інноваційних підходів, інструментів електронного урядування та цифрової трансформації соціального захисту.

У багатьох європейських країнах, таких як Естонія, Данія, Норвегія, широко впроваджено електронне урядування, що включає в себе цифрову ідентифікацію, автоматизовану реєстрацію для отримання соціальних виплат, електронні кабінети громадян [14, с. 68]. Наприклад, в Естонії функціонує система X-Road, яка забезпечує безпечний обмін даними між державними установами та дозволяє громадянам отримувати соціальні послуги дистанційно через єдиний портал. У Великій Британії створено Universal Credit Online, що дає змогу подати заяву на отримання соціальних виплат, відстежувати статус звернення та спілкуватися з соціальним працівником у режимі онлайн [46, с. 24].

У Нідерландах та Фінляндії активно використовуються алгоритми машинного навчання для виявлення потреб у соціальній допомозі ще до офіційного звернення громадян. Системи аналізують поведінку, доходи, споживчі звички громадян, що дозволяє соціальним службам проактивно реагувати на потенційні проблеми, наприклад, ризик бідності чи бездомності [45, с. 63]. У США функціонує ініціатива Benefits Data Trust, яка за допомогою аналітики великих даних допомагає автоматизувати процес виявлення осіб, які

мають право на допомогу, але з якихось причин не звернулися за нею.

У Швеції діє мобільний додаток Min Myndighetspost, через який громадяни отримують повідомлення від державних органів, включно із соціальними службами. У Канаді впроваджено платформу My Service Canada Account, яка дозволяє отримувати соціальні послуги в режимі 24/7, у тому числі під час надзвичайних ситуацій (COVID-19, стихійні лиха тощо) [48, с. 14].

У сфері соціального захисту осіб похилого віку в Німеччині, Франції та Японії широко впроваджено телемедичні послуги, зокрема регулярні онлайн-консультації з лікарями, дистанційний моніторинг здоров'я за допомогою носимих пристроїв, а також психологічну підтримку через відеозв'язок. У Японії використовується робототехніка для догляду за людьми похилого віку та особами з інвалідністю. Роботи можуть допомагати з базовими потребами, підтримувати емоційний стан, а також передавати дані про стан здоров'я у відповідні служби [49, с. 13].

Попри позитивний досвід, цифровізація соціальних послуг супроводжується низкою викликів. Серед них:

- цифрова нерівність, що пов'язана з обмеженим доступом до Інтернету або низьким рівнем цифрової грамотності серед вразливих груп населення;
- захист персональних даних, який є критично важливим, оскільки соціальні служби працюють з конфіденційною інформацією;
- необхідність підготовки кадрів, які мають не лише соціальну, а й технічну компетентність [50].

Незважаючи на ці проблеми, зарубіжний досвід демонструє ефективність цифрових технологій у зниженні адміністративного навантаження, скороченні часу обробки заявок, підвищенні рівня прозорості соціальних виплат і, як наслідок, у покращенні добробуту населення [41, с. 28]. Зарубіжний досвід розвитку цифрових технологій у сфері соціальних послуг підтверджує важливість комплексного підходу до цифрової трансформації. Важливо не лише впроваджувати нові технології, а й забезпечувати нормативно-правову базу, захист даних, підвищення цифрової грамотності населення, а також адаптацію

соціальних служб до нових умов. Україна може значно виграти, враховуючи найкращі практики таких країн, як Естонія, Швеція, Канада та Японія, адаптуючи їх до власного соціального, економічного та культурного контексту [49, с. 16].

Аналіз зарубіжного досвіду цифровізації соціальних послуг дозволяє зробити низку важливих висновків, що мають практичне значення для вдосконалення національної політики у цій сфері. По-перше, цифрові технології суттєво змінюють підходи до організації соціального захисту населення. Вони дозволяють перейти від реактивної до проактивної моделі соціального забезпечення, коли допомога може надаватися ще до офіційного звернення громадянина [50, с. 53]. Це стало можливим завдяки використанню аналітики великих даних, алгоритмів штучного інтелекту та інтеграції баз даних між державними інституціями. По-друге, досвід країн Європейського Союзу, США, Канади, Японії демонструє, що цифровізація не обмежується створенням електронних кабінетів чи мобільних додатків. Вона охоплює ширший спектр технологічних рішень — від телемедицини до роботизованих систем догляду за людьми похилого віку — що сприяє підвищенню якості життя найвразливіших категорій громадян. По-третє, успішна цифрова трансформація соціальної сфери неможлива без комплексного підходу, який включає: розробку сучасної нормативно-правової бази; забезпечення кібербезпеки й захисту персональних даних; розвиток цифрової інфраструктури; підвищення цифрової грамотності серед як населення, так і працівників соціальних служб [10, с. 42].

По-четверте, важливим аспектом є зменшення цифрової нерівності. В умовах динамічного розвитку цифрових сервісів держави мають подбати про забезпечення рівного доступу до них для усіх соціальних груп, зокрема для літніх людей, осіб з інвалідністю, людей, що проживають у сільській місцевості тощо.

У багатьох країнах світу цифровізація соціальної сфери вже досягла високого рівня завдяки інтеграції електронного урядування, штучного інтелекту та мобільних додатків. Наприклад, у Данії та Естонії соціальні послуги доступні

повністю в онлайн-режимі — громадяни можуть автоматично отримувати допомогу без відвідування установ. У Швеції активно використовується система прогнозування потреб соціальної допомоги на основі Big Data. Такі приклади демонструють, що ефективна цифровізація можлива лише за умов високої довіри до держави, прозорості алгоритмів та міжвідомчої взаємодії. Важливими компонентами міжнародного успіху є наявність єдиних реєстрів, централізованих платформ обміну даними та доступності сервісів для усіх соціальних груп. Україна може запозичити ці практики, зокрема у сфері цифрового обслуговування вразливих категорій населення, наприклад осіб з інвалідністю або літніх людей. Крім того, важливим напрямом є розвиток партнерств між державою та ІТ-сектором, що дозволяє модернізувати соціальні сервіси на базі інноваційних технологій.

Першочерговим завданням для України є забезпечення інклюзивного доступу до цифрових соціальних послуг незалежно від регіону проживання, віку чи технічної грамотності населення. Для цього необхідно розвивати цифрову інфраструктуру в громадах, розширювати можливості мобільного інтернету, а також впроваджувати освітні програми для підвищення цифрової компетентності користувачів і працівників соціальної сфери. Особливу увагу варто приділити створенню інтуїтивно зрозумілих сервісів та підтримці громадян при їх використанні.

Крім технічних змін, важливими є нормативно-правові вдосконалення. Потрібно оновити регулювання в частині захисту персональних даних, взаємодії державних реєстрів, а також забезпечити чітку відповідальність за технічні збої або втрату інформації. Рекомендовано також проводити регулярний моніторинг ефективності цифрових сервісів і залучати громадські організації до розробки нових функціональностей. Комплексний підхід дозволить забезпечити сталість, зручність і безпечність цифрової взаємодії між громадянином і державою.

Таким чином, зарубіжний досвід підтверджує доцільність і необхідність цифровізації соціальних послуг як інструменту модернізації системи соціального захисту. Для України вивчення та адаптація таких практик може

стати основою для підвищення ефективності соціальної політики, зменшення бюрократії, поліпшення якості обслуговування громадян та досягнення соціальної справедливості в умовах сучасних викликів.

3.2. Пропозиції щодо покращення цифрових соціальних сервісів в Україні

Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується динамічним впровадженням цифрових технологій у різні сфери державного управління, зокрема — у сферу надання соціальних послуг. У контексті реформування системи соціального захисту населення надзвичайно актуальним є вдосконалення цифрових сервісів, які мають забезпечити оперативність, прозорість, доступність та ефективність надання соціальної допомоги.

Однак, попри певні досягнення, в Україні все ще існує ряд проблем, пов'язаних із низькою цифровою грамотністю частини населення, відсутністю інтегрованих інформаційних систем, нерівномірним доступом до інтернету та обмеженим функціоналом існуючих електронних сервісів. У зв'язку з цим виникає необхідність формування комплексу науково обґрунтованих пропозицій щодо покращення цифрових соціальних сервісів [16, с. 25].

Однією з головних пропозицій є створення єдиного національного цифрового порталу соціальних послуг, який би об'єднав усі діючі сервіси, бази даних, електронні реєстри та інформаційні системи в єдину екосистему. Така платформа повинна включати функціонал для:

- подання онлайн-заяв на різні види допомоги (субсидії, виплати, статус внутрішньо переміщеної особи тощо);
- відстеження статусу звернення в режимі реального часу;
- інтерактивного спілкування з соціальними працівниками;
- автоматичного оновлення даних з реєстрів МВС, Пенсійного фонду, Податкової служби тощо [10, с. 35].

Інтеграція цифрових систем сприятиме усуненню дублювання функцій, зменшенню бюрократії та підвищенню ефективності адміністрування соціальної

допомоги. Існуючі цифрові сервіси часто є складними для використання, особливо для осіб похилого віку, людей з інвалідністю та тих, хто має обмежений цифровий досвід. Необхідно:

- запровадити адаптивні інтерфейси, які б підлаштовувалися під потреби користувача;
- розробити мобільні додатки з голосовим керуванням та інтуїтивно зрозумілою навігацією;
- забезпечити функцію особистого асистента онлайн, який би у форматі чат-бота або відеозв'язку допомагав користувачам орієнтуватися в сервісі [17, с. 21].

Крім того, має бути обов'язкове дотримання стандартів цифрової доступності, зокрема WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Важливою умовою ефективного використання цифрових соціальних сервісів є формування у громадян базових навичок цифрової грамотності. Пропонується:

- розгорнути національну програму з цифрової освіти для вразливих груп населення;
- створити освітні відео-курси, інструкції, вебінари та тренінги, що роз'яснюють, як користуватися цифровими послугами;
- залучити мережу бібліотек, ЦНАПів та громадських організацій до надання безкоштовних консультацій з цифрових послуг [19, с. 27].

Це сприятиме зниженню цифрового розриву та посиленню соціальної інклюзії. Одним із ключових чинників довіри до цифрових сервісів є гарантія безпеки персональних даних. Україна має:

- удосконалити законодавство про захист персональних даних відповідно до норм Європейського Союзу (зокрема GDPR);
- впровадити сучасні протоколи кібербезпеки, включаючи шифрування, двофакторну аутентифікацію, моніторинг аномальної активності;
- забезпечити регулярні незалежні аудити безпеки цифрових платформ [19, с. 36].

Безпека даних є фундаментом цифрової трансформації у сфері соціального

захисту. Для ефективного управління соціальними процесами доцільним є впровадження інтелектуальних систем аналітики даних. Зокрема:

- створення систем прогнозування потреб у соціальних послугах на основі штучного інтелекту;
- автоматизоване виявлення категорій осіб, що потенційно потребують допомоги, але не звертаються;
- оптимізація розподілу ресурсів та попередження зловживань [14, с. 67].

Інтелектуальні алгоритми мають потенціал значно підвищити адресність і ефективність допомоги. Необхідною умовою сталого розвитку цифрової соціальної сфери є створення чіткої законодавчої рамки, яка б:

- регламентувала порядок надання цифрових соціальних послуг;
- визначала відповідальність за збої в роботі сервісів;
- передбачала механізми правового захисту громадян у разі цифрової дискримінації [15, с. 31].

Отже, законодавча база має бути гнучкою та динамічною, здатною реагувати на швидкі технологічні зміни. Сучасні виклики вимагають від України перегляду підходів до надання соціальної допомоги та забезпечення її цифрової трансформації. Запропоновані напрями — створення інтегрованої платформи, покращення інтерфейсів, підвищення цифрової грамотності, захист даних, впровадження штучного інтелекту та нормативне регулювання — є ключовими для досягнення високої якості цифрових соціальних сервісів. Їхнє втілення потребує міжвідомчої координації, інвестицій та участі громадянського суспільства. Успішне виконання цих завдань сприятиме формуванню прозорості, доступної та орієнтованої на людину системи соціального захисту, що відповідає викликам XXI століття [35, с. 63].

У процесі цифрової трансформації державного управління особливу увагу привертає розвиток цифрових соціальних сервісів — важливого інструменту забезпечення соціального захисту громадян. У зв'язку зі зростаючими потребами суспільства в оперативних, прозорих і доступних соціальних послугах, а також з урахуванням глобальних трендів цифровізації, виникає необхідність подальшого

наукового дослідження цієї сфери. Перспективи дослідження цифрових соціальних сервісів в Україні полягають у поглибленому аналізі теоретичних засад, вивченні зарубіжного досвіду, оцінці ефективності вже реалізованих ініціатив, а також у розробці нових стратегічних підходів і моделей цифрової взаємодії між державою та громадянином [38, с. 26].

Одним із ключових напрямів майбутніх досліджень є уточнення понятійного апарату: на сьогодні в українському законодавстві та науковій літературі відсутнє чітке визначення поняття «цифрові соціальні сервіси». Важливим є вироблення єдиного підходу до трактування цього терміна, що дозволить здійснювати комплексне порівняльне та правове дослідження у національному й міжнародному контекстах [38, с. 94].

Перспективними є дослідження на перетині різних наук — інформаційних технологій, права, соціології, державного управління. Такий міждисциплінарний підхід дозволяє не лише оцінити технічну реалізацію цифрових сервісів, а й проаналізувати їхній правовий статус, соціальну ефективність, етичні наслідки тощо. Наприклад, дослідження в галузі інформаційного права можуть виявити недоліки нормативної бази, а соціологічні дослідження — показати реальний рівень доступності сервісів для населення [39, с. 17].

Важливим завданням науковців є прогнозування напрямів розвитку цифрових соціальних сервісів в умовах глобальних технологічних змін. Можна виокремити такі майбутні тренди:

- використання штучного інтелекту для персоналізованого надання послуг;
- впровадження блокчейн-технологій для прозорості й незмінності соціальних реєстрів;
- розвиток мобільних платформ із можливістю надання соціальних послуг 24/7;
- цифрова ідентичність як основа доступу до всіх форм соціального забезпечення [40, с. 52].

Доцільно здійснювати моніторинг реалізації державних стратегій у сфері цифровізації соціального захисту, таких як «Держава у смартфоні», цифрова

трансформація Міністерства соціальної політики тощо [47, с. 82].

Перспективи дослідження цифрових соціальних сервісів в Україні є надзвичайно широкими й багатограними. У контексті сучасних викликів — війни, економічної нестабільності, демографічних змін — формування ефективної, доступної та надійної цифрової соціальної інфраструктури має стати одним із пріоритетів наукових розвідок і державної політики. Вивчення теоретичних основ, емпіричний аналіз, міждисциплінарний підхід і прогнозування розвитку цифрових інструментів у соціальній сфері є необхідною умовою побудови соціально орієнтованої цифрової держави.

ВИСНОВКИ

Отже, проведене дослідження цифровізації соціальних послуг дозволяє зробити узагальнені висновки щодо теоретичних засад, сучасного стану та перспектив подальшого розвитку цифрових сервісів у соціальній сфері України.

- визначено поняття та сутність цифровізації в соціальній сфері. Цифровізація в соціальній сфері є багатограним процесом, який охоплює як трансформацію традиційних методів надання послуг, так і впровадження інноваційних технологій на основі цифрових рішень. Встановлено, що сутність цифровізації полягає не лише у використанні електронних інструментів, але й у зміні парадигми взаємодії між державою та громадянином – від бюрократичної до сервісно-орієнтованої. Розглянуто основні технології цифровізації, зокрема: електронні реєстри, мобільні застосунки, автоматизовані системи, штучний інтелект та аналітику великих даних, які у комплексі забезпечують більш гнучке, оперативне і персоналізоване обслуговування соціально вразливих верств населення;

- проаналізувати технології цифровізації соціальних послуг. Модернізація децентралізованих соціальних послуг за допомогою нових технологій є необхідністю, яка потребує системи надання децентралізованих соціальних послуг. При цьому наголос потрібно робити на встановлення мінімальних стандартів якості послуг та потреби людей. Контроль якості цифровізованих послуг можливо здійснювати а допомогою моніторингу з боку усіх партнерів, з метою перевірки відповідності наданих соціальних послуг раніше встановленим стандартам ефективності, а також відповідності якості цих послуг вимогам організацій, що фінансують відповідні послуги, консультативних порад, користувачів та постачальників послуг;

- проаналізувати нормативно-правове регулювання цифровізації соціальної сфери. Такий моніторинг допоможе поєднувати коментарі та пропозиції, отримані від громадськості, з внутрішніми даними для виявлення прихованих слабких моментів у наданні тієї чи іншої послуги, роботи сервісу чи

відповідної служби. Зусилля держави на сучасному етапі повинні сприяти процесу фіскальної децентралізації відповідно до стандартів ЄС та Ради Європи, розвитку платформи спрощеного доступу до інформації при суворому контролі за її використанням та розповсюдженням, а також лібералізації національного законодавства та його відповідності міжнародному законодавству та законодавству Європейського Союзу;

- розглянути сучасний стан цифровізації соціальних послуг в Україні. Крім того, було проаналізовано нормативно-правову базу цифровізації соціальної сфери. Виявлено, що хоча в Україні діють окремі акти, які регулюють надання електронних послуг (зокрема, Закон України «Про публічні електронні послуги»), все ще спостерігається фрагментарність і недостатня узгодженість законодавства у сфері цифрового соціального забезпечення. Це свідчить про необхідність його подальшого систематизованого оновлення.

- розглянути впровадження цифрових сервісів у соціальну сферу. Встановлено, що останніми роками спостерігається позитивна динаміка у впровадженні електронних сервісів, зокрема через платформи «Дія», «ЄСООЗ», електронні кабінети Пенсійного фонду тощо. Проте, цифрова трансформація відбувається нерівномірно, зосереджуючись переважно у великих містах, тоді як у сільських громадах доступ до цифрових послуг залишається обмеженим.

- проаналізувати цифровізацію соціальних послуг під час воєнного стану в Україні. Окремо проаналізовано впровадження цифрових сервісів у контексті воєнного стану, що є унікальним викликом для соціальної системи. Встановлено, що цифрові інструменти стали критично важливими для забезпечення своєчасного надання допомоги внутрішньо переміщеним особам, ветеранам, постраждалим від бойових дій. Однак воєнні реалії також виявили вразливість цифрової інфраструктури, зокрема з точки зору кібербезпеки, технічної стійкості та необхідності резервного зберігання даних;

- проаналізувати зарубіжний досвід розвитку цифрових технологій у сфері соціальних послуг. Проаналізовано зарубіжний досвід цифрової трансформації соціальної сфери, зокрема приклади Естонії, Канади, Німеччини, Швеції та

Японії. Встановлено, що ці країни успішно впроваджують інтегровані електронні платформи, використовують штучний інтелект для виявлення потреб, розвивають мобільні додатки та системи дистанційного нагляду, що суттєво покращує доступність і якість соціальних послуг. На основі цього досвіду сформульовано низку практичних пропозицій для України, серед яких: створення єдиного національного порталу соціальних послуг; підвищення цифрової грамотності населення; законодавче закріплення стандартів цифрової доступності; впровадження інтелектуальних систем обробки заяв; посилення захисту персональних даних та кібербезпеки; розвиток цифрових сервісів з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та людей похилого віку;

- навести пропозиції щодо покращення цифрових соціальних сервісів в Україні. Цифровізація соціальних послуг в Україні є складним, але надзвичайно перспективним процесом. Вона сприяє підвищенню ефективності державного управління, зменшенню корупційних ризиків, розширенню доступу до допомоги та посиленню соціальної справедливості. Успішна реалізація цифрової трансформації потребує системного підходу, міжвідомчої взаємодії, нормативного вдосконалення, технічного забезпечення і, що найголовніше, орієнтації на потреби громадян як головних отримувачів соціальних послуг. У майбутньому наукові дослідження повинні продовжити глибоке вивчення як технічних, так і соціально-правових аспектів цифровізації, щоб забезпечити формування інноваційної, відкритої та інклюзивної моделі соціального захисту в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 24th Special Session of the General Assembly on Social Development 26 June-1 July 2000, Geneva, Switzerland. URL: <https://www.un.org/en/conferences/social-development/geneva2000>.
2. International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. URL: <https://www.ohchr.org>.
3. Komunikacija komisije europskom parlamentu, vijeću, europskom gospodarskom i socijalnom odboru i odboru regija. Цифровий компас 2030.: європейський доступ до цифрового десятиліття URL: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>.
4. The European Social Charter. Council of Europe. URL: <https://www.coe.int/en/web/european-social-charter>.
5. The ILO Social Security (Minimum Standards) Convention, 1952 (No. 102). URL: [https://www.ilo.org/secsoc/areas-of-work/legal-advice/WCMS_205340/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/secsoc/areas-of-work/legal-advice/WCMS_205340/lang-en/index.htm).
6. Бей Г.В. Аудит персоналу: навчальний посібник. Вінниця. 2017. 216 с.
7. Березіна С.Б. Соціальні ризики – сучасна проблема людства. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2018. №5(17). С. 165-172.
8. Березіна С.Б. Соціальні ризики ймовірного виду та їх оцінка. URL: <http://www.economy.in.ua/?op=1&z=4002&i=6>
9. Березіна С.Б. Соціальні ризики: чинники та напрями мінімізації. Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук. 2019. 36 с.
10. Бондаревська К.В., Дороніна О.А. Корпоративна стратегія забезпечення безпеки зайнятості та оплати праці як засіб підвищення якості трудового життя. Економіка і організація управління. No3 (39). 2020. С.253- 264.

11. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Public administartion aspects* 9 (4) 2021 С.95-103.

12. Віннік О.М. Захист прав користувачів електронних комунікаційних послуг в умовах війни. *Економіка та право*.2022, № 1. С.68-78.
<https://doi.org/10.15407/econlaw.2022.01.068>

11. Головне управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області URL: <https://www.pfu.gov.ua/dp/>

12. Горин В. Соціальні гарантії в системі соціальної безпеки держави: теоретико-методологічний аспект. *Світ фінансів*. 2013. No2. С.69- 79.

13. Грубінко А. Особливості формування політики кібербезпеки Європейського союзу: правові аспекти./ *Актуальні проблеми правознавства*. 1(25)/2021. С. 5-10 DOI:10.35774/app2021.01.005

14. Дідківська К.В. Актуалізація ролі соціально-етичного маркетингу в сучасних умовах господарювання. *Актуальні проблеми економіки*. 2009. № 9(99). С. 102–107.

15. Закон України «Про соціальні послуги» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

16. Кальницька М.А. Соціальна безпека: поняття та загрози в контексті взаємозв'язку з економічною безпекою. *Причорноморські економічні студії*. Вип.16. 2017. С.126–130.

17. Коваль О.П. Страховий принцип як домінанта соціального страхування. *Стратегічні пріоритети*. 2014. № 1 (30). С. 91-95.

18. Кодекс законів про працю від 10.12.1971 No 322-VIII (зі змінами від 01.01.2023 р.) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>

19. Конвенція міжнародної організації праці «Про мінімальні норми соціального забезпечення» №102 від 28.06.1952 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993_011#Text.

20. Конституція України від 28.06.1996 No254к/96-ВР (зі змінами та доповненнями).

21. Лукашикевич В. І. Соціальний захист населення України в сучасних умовах. Демократичне врядування. 2018. №2. URL: <https://science.lpnu.ua/journal-paper/2022/jan/26511/lukashchykevych.pdf>.
22. Мещан І. В. Соціальне партнерство в наданні соціальних послуг населенню: світовий досвід і перспективи для України. Науково-теоретичний альманах Грані. 2017. Т. 20, № 2(142). С. 43. URL: <https://doi.org/10.15421/17172>
23. Момот О. Методологія та організація наукових досліджень. Теоретико-методичні аспекти викладання компонентів освітніх програм у системі підготовки магістрів у педагогічних закладах вищої освіти. 2023. С. 376–408. URL: <https://doi.org/10.33989/pnpn.279.c660>
24. Надрага В.І. Соціальне страхування в системі регулювання соціальних ризиків. Вісник економічної науки України. 2014. № 2. С. 99-103.
25. Податковий кодекс України від 02 грудня 2010 року №2756-VI (зі змінами та доповненнями).
26. Потабенко Л.В. Соціальні ризики як підстава набуття права на соціальний захист і соціальне страхування. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». 2019. № 58. Том 1. С. 173-176.
27. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : України від 05.10.2000 № 2017-III. (зі змінами) Закон URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text>
28. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 08.07.2010 г. № 2464-VI (зі змінами та доповненнями).
29. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова КМУ від 1.06.2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
30. Про соціальний діалог України: Закон України від 23.12.2010 № 2862-VI. (зі змінами) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17#Text>
31. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671- VIII. (зі змінами) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

32. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: розпорядження КМУ від 28.10.2020р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>

33. Результати цифрової трансформації в регіонах України за 2023 рік <https://www.kmu.gov.ua/news/rezultatytysfrovoi-transformatsii-v-rehionakh-ukrainy-za2023-rik>

34. Савенко С. О. Оптимізація надання соціальної послуги «догляд вдома» в умовах воєнного стану в Україні : кваліфікаційна робота магістра спеціальності 231 "Соціальна робота" наук. керівник І. Ю. Чайка. Запоріжжя : ЗНУ, 2024. 92 с.

35. Ситар Я. С. Трансформація системи соціального захисту в Україні в умовах воєнного стану. Кваліфікаційні магістерські роботи 2024. С. 151-160

36. Смирнова І.І., Лихошва О.Ю., Рак Н.В., Горієва Л. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми в Україні. Економічний вісник Донбасу. 2020. № 3(61). DOI: 10.12958/1817-3772-2020-3(61)-205-212.

37. Соціальні послуги в умовах війни: нові зміни та виклики | Лабораторія законодавчих ініціатив. Лабораторія законодавчих ініціатив | Провідний аналітичний центр України. URL: <https://parlament.org.ua/analytics/soczialni-poslugy-v-umovah-vijny-novi-zminy-tavyklyky/>

38. Степаненко В. Особливості ведення документації організації та процесу надання соціальних послуг з догляду людям похилого віку в умовах воєнного стану. Humanitas. 2023. № 4. С. 38–43. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.4.6>

39. Стожок Л.Г. Сутність соціального страхування як економічної категорії. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. №18. С.426-431.

40. Стратегія реформи. Адміністративні послуги та їх цифровізація» URL: <file:///C:/Users/%D0%93%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0/Desktop/UA-StrategyAdministrative-Services-.pdf>

41. Стрюк М. І., Семеріков С. О., Стрюк А. М. Тенденції розвитку мобільності в сучасному освітньо-науковому просторі. Місьдруку, ХНАДУ, 2015. URL: <https://doi.org/10.31812/0564/990>

42. Суханова А.В. Теоретичні підходи до сутності поняття «страховий захист здоров'я». Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2014. Випуск 8. Частина 6. С. 188–192.

43. Тарасенко В.С. Відмінність державної соціальної допомоги від державного соціального страхування. Актуальні проблеми держави і права. 2022. № 63. С.338-342.

44. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html

45. Чернега І.І., Сакович К.В. Соціальний захист як необхідний елемент функціонування держави. Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку: матеріали XXX-ої Міжнародної науково-практичної конференції (07 березня 2023 року, м. Гамбург (Німеччина), дистанційно). Гамбург, 2023. С. 65-69.

46. Чудик-Білоусова Н. І. Нові соціальні ризики як підстава соціального забезпечення в Україні. Університетські наукові записки. 2021. №1 (53). С. 82–108.

47. Шевчук О., Кузь Т. Правове забезпечення інформаційної безпеки просу надання електронних адміністративних послуг. Актуальні проблеми правознавства. 1(25). 2021. С. 59-65

48. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків : ХІСД, 2017. 112 с. URL: <https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2019/11/Posibnyk-z-monitorynhuta-otsiniuvannia-nadannia-sotsial-nykh-posluh-v-Ukraini.pdf>