

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА
на тему «Вплив цифровізації на надання соціальних послуг»

Виконала: студентка групи СЗ-21-2
Спеціальності 232 «Соціальне забезпечення»
Іванчик А. М.

(прізвище та ініціали)

Керівник к.н.держ.упр., доцент, доцент

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

кафедри соціального забезпечення
та податкової політики Черба В. М.

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

“ _____ ” _____ 2025 р.

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА**

Іванчик Анни Миколаївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Вплив цифровізації на надання соціальних послуг
керівник роботи Черба Віта Миколаївна, к.н.держ.упр., доцент, доцент кафедри
соціального забезпечення та податкової політики,

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджена наказом УМСФ від “ _____ ” _____ 2025 р. № _____

2. Строк подання студентом роботи 15.05.2025

3. Вихідні дані до роботи нормативно-правові документи, періодичні видання,
аналітичні звіти, статистичні дані

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

1. Теоретичні засади цифровізації соціальних послуг

2. Аналіз цифровізації надання соціальних послуг в Україні

3. Перспективи розвитку процесів цифровізації на прикладі Пенсійного фонду України

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
таблиця 3.1, таблиця 3.2, рисунок 2.1, рисунок 3.1,

6. Дата видачі завдання “ 05 ” грудня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ З/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збір та обробка літературних джерел за темою дослідження	Січень 2025	
2.	Складання плану роботи	Лютий 2025	
3.	Написання основних розділів роботи	Березень 2025	
4.	Консультації з науковим керівником	Згідно з графіком консультацій	
5.	Оформлення курсової роботи, надання її науковому керівнику, отримання відгуку	Квітень 2025	
6.	Підготовка доповіді та демонстраційних матеріалів до дипломної роботи	Квітень 2025	
7.	Здача роботи на кафедру	Травень 2025	
8.	Захист дипломної роботи	Червень 2025	

Студент _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник _____ Черба В. М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ
АНОТАЦІЯ

Іванчик А. М. 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 з вступу, 3 розділів, висновків, додатків. Робота викладена на 81 сторінках, містить 2 таблиці, 2 рисунки, додатки. Список використаних джерел містить 46 найменувань.

Зміст анотації:

Суть дослідження полягає у комплексному аналізі впливу цифровізації на систему надання соціальних послуг в Україні, особливо в умовах воєнного стану. Дослідження спрямоване на визначення переваг, викликів та перспектив розвитку цифрових технологій у сфері соціального забезпечення.

У межах дослідження проведено комплексний аналіз цифрових сервісів соціальних послуг, обізнаність громадян. Цифровізація Пенсійного фонду України підвищила якість і доступність послуг, скоротила терміни обробки звернень і зменшила адміністративні витрати. Проте залишаються виклики, зокрема цифрова нерівність, технічні обмеження та необхідність забезпечення доступності для всіх громадян. У роботі рекомендовано впровадження інклюзивних мобільних додатків для спрощеного доступу до цифрових послуг, інтеграція сервісів Пенсійного фонду з іншими державними інформаційними системами, розвиток персоналізованих електронних кабінетів, автоматизація процесів на основі штучного інтелекту, впровадження технологій блокчейн для підвищення прозорості та безпеки, а також проведення навчальних програм для підвищення цифрової грамотності пенсіонерів.

Це підвищить ефективність надання соціальних послуг, зменшить навантаження на працівників Пенсійного фонду, покращує доступність послуг для людей з обмеженими можливостями, забезпечить високий рівень захисту персональних даних, а також створення умов для персоналізованого обслуговування громадян, що сприятиме підвищенню задоволеності користувачів та довіри до пенсійної системи.

Ключові слова: цифровізація, соціальні послуги, соціальна політика, пенсійна система

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE
UNIVERSITY OF CUSTOMS AND FINANCE
ABSTRACT

Ivanchyk A. M. The impact of digitalisation on the provision of social services. Qualification work for the degree of higher education 'Bachelor' at, speciality 232 'Social Security'. University of Customs and Finance, Dnipro, 2025.

The qualification work consists of an introduction, 3 chapters, conclusions, and appendices. The work is set out on 81 pages, contains 2 tables, 2 figures, appendices. The list of references includes 46 titles.

The content of the abstract:

The essence of the study is a comprehensive analysis of the impact of digitalisation on the social service delivery system in Ukraine, especially in the context of martial law. The study is aimed at identifying the benefits, challenges and prospects for the development of digital technologies in the field of social security.

The study includes a comprehensive analysis of digital social services and citizen awareness. The digitalisation of the Pension Fund of Ukraine has improved the quality and accessibility of services, reduced processing times for applications and reduced administrative costs. However, challenges remain, including digital inequality, technical limitations, and the need to ensure accessibility for all citizens.

The paper recommends introducing inclusive mobile applications to simplify access to digital services for pensioners, integrating Pension Fund services with other state information systems, developing personalised electronic accounts, automating processes based on artificial intelligence, introducing blockchain technologies to increase transparency and security, and running training programmes to improve the digital literacy of pensioners.

These measures will enhance the efficiency of social service delivery, alleviate the workload of Pension Fund employees, improve accessibility for individuals with disabilities, ensure robust personal data protection and facilitate personalised services for citizens, thereby boosting user satisfaction and fostering trust in the pension system.
Keywords: digitalisation, social services, social policy, pension system

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	9
1.1. Поняття цифровізації та її роль у соціальній політиці.....	9
1.2. Світовий досвід цифровізації соціальних послуг	17
1.3. Вплив цифрових технологій на ефективність соціальної політики.....	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	39
2.1. Законодавча база цифровізації соціальних послуг	39
2.2. Поточний стан цифровізації у сфері соціальних послуг в Україні.....	46
2.3. Основні проблеми та виклики у процесі цифровізації.....	53
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ПРИКЛАДІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ	64
3.1. Вплив цифровізації на якість та доступність пенсійних послуг	64
3.2. Цифрові сервіси Пенсійного фонду України: аналіз поточного стану	Ошибка! Закладка не определена. 1
3.3. Напрями удосконалення цифрових сервісів Пенсійного фонду	79
ВИСНОВКИ.....	887
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	89
ДОДАТКИ.....	

ВСТУП

У сучасному світі цифровізація охоплює всі сфери суспільного життя, включаючи систему соціальних послуг. Впровадження цифрових технологій у цій сфері сприяє підвищенню доступності, ефективності та якості соціальної підтримки населення. Завдяки автоматизації процесів, розвитку електронних сервісів та штучного інтелекту громадяни можуть отримувати допомогу швидше та без зайвих бюрократичних процедур. Особливо актуальним це питання стало в умовах війни, яка змусила державні органи переглянути підходи до надання соціальних послуг. Важливість дослідження цифровізації у сфері соціальних послуг обумовлена також викликами цифрового розриву, необхідністю підвищення цифрової грамотності населення та забезпечення захисту персональних даних. Дослідження цього процесу дозволяє оцінити його вплив на доступність соціальної допомоги та визначити основні проблеми та перспективи подальшого розвитку цифрових платформ у цій галузі.

Метою роботи є аналіз впливу цифровізації на процес надання соціальних послуг, визначення її переваг, викликів та перспектив розвитку. Для досягнення цієї мети необхідно вирішити такі завдання:

- дослідити теоретичні основи цифровізації у сфері соціальних послуг;
- проаналізувати існуючі цифрові платформи та їхню ефективність у наданні соціальних послуг;
- визначити ключові проблеми та ризики цифрової трансформації у цій сфері;
- оцінити рівень доступності цифрових послуг для різних категорій населення;
- запропонувати шляхи вдосконалення цифровізації у сфері соціального забезпечення.

Об'єкт дослідження: система надання соціальних послуг у процесі цифрової трансформації. Предмет дослідження: цифрові технології та їхній вплив на ефективність, доступність та якість надання соціальних послуг.

Практичне значення роботи. Результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення цифрових платформ у сфері соціального захисту, розробки державних програм з підвищення цифрової грамотності та покращення

механізмів надання соціальної допомоги. Теоретичне значення роботи. Дослідження сприятиме розвитку наукових підходів до цифровізації соціальної сфери, визначенню її теоретичних основ та впливу на державну соціальну політику.

Новизна дослідження полягає в комплексному аналізі впливу цифрових технологій на систему соціальних послуг, виявленні ключових проблем цифрової трансформації та розробці пропозицій щодо їх усунення.

Методи дослідження. В процесі написання дипломної роботи була використана система загальнонаукових та спеціальних емпіричних і теоретичних методів дослідження. Також використовувалися такі емпіричні методи, як, опис, порівняння та узагальнення.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття цифровізації та її роль у соціальній політиці

Цифровізація як соціально-економічне явище становить комплексний процес перетворення інформаційно-комунікаційної взаємодії між суб'єктами соціальних відносин шляхом використання цифрових технологій та інформаційно-комунікаційних систем. Цей процес характеризується системним впровадженням інноваційних цифрових рішень, які трансформують традиційні форми взаємодії на засадах ефективності, оперативності та доступності. У широкому розумінні цифровізація передбачає трансформацію наявних аналогових даних у цифровий формат та їхнє подальше використання для оптимізації діяльності організацій, установ та органів влади. Особливе значення цифровізація має для розвитку соціальної політики, оскільки вона створює передумови для підвищення ефективності діяльності органів влади та якості надання державних послуг населенню.

В сучасному розумінні визначають поняття «цифровізація» як інтеграцію цифрових технологій у всі сфери життя суспільства, які змінюють спосіб функціонування підприємств, організацій та повсякденне життя громадян. Цифровізація передбачає перехід від аналогових систем та процесів до цифрових, використання аналітики даних, штучного інтелекту, хмарних технологій та інтернету речей для підвищення продуктивності, інноваційності та конкурентоспроможності. Цифрові технології сприяють розширенню можливостей доступу до інформації, удосконаленню системи ухвалення рішень, оптимізації ресурсів та покращенню комунікації між різними секторами суспільства. Впровадження цифрових технологій у соціальну політику стає важливим інструментом модернізації системи соціальних послуг та створення нових можливостей для взаємодії з громадянами.

Соціальна політика у контексті цифровізації трансформується відповідно до глобальних тенденцій інформаційного суспільства, адаптуючи свої механізми

до нових викликів сучасності. Цифрова трансформація соціальних послуг розглядається як комплексний процес оновлення системи надання публічних послуг, розвитку цифрової інфраструктури та підвищення цифрової грамотності як державних службовців, так і населення.

Сутність цифровізації соціальних послуг полягає у використанні цифрових технологій для оптимізації управлінських процесів, підвищення ефективності роботи органів влади та поліпшення взаємодії з громадянами. Важливим напрямом цифровізації соціальної політики є створення єдиного цифрового простору, який забезпечує взаємодію різних елементів системи соціального забезпечення та надання державних послуг у цифровому форматі.

Цифровізація соціальних послуг передбачає застосування комплексного підходу до впровадження цифрових технологій на всіх рівнях соціального забезпечення, використання даних як стратегічного ресурсу та розвиток цифрових компетентностей державних службовців. Ключовими перевагами цифровізації є підвищення прозорості діяльності органів влади, спрощення адміністративних процедур, зменшення корупційних ризиків та підвищення якості надання публічних послуг. Розвиток цифрового урядування сприяє формуванню нової моделі взаємодії держави з громадянами, яка базується на принципах відкритості, доступності та оперативності. Цифрові інструменти забезпечують нові можливості для залучення громадян до процесів ухвалення рішень та контролю за діяльністю органів влади, що сприяє розвитку демократичних засад соціального управління [1. с. 114]. У процесі цифровізації соціальних послуг особливого значення набуває розвиток електронного урядування, що становить форму організації соціального управління, яка забезпечує взаємодію між органами влади, а також взаємодію органів влади з громадянами та бізнесом за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Електронне урядування як складова цифровізації соціального забезпечення спрямоване на підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Впровадження електронного урядування передбачає формування єдиної системи

електронної взаємодії, розвиток електронних послуг та забезпечення електронної участі громадян у процесах соціальної політики. Ключовим аспектом розвитку електронного урядування є забезпечення інтероперабельності інформаційних систем органів влади, що дозволяє забезпечити ефективний обмін даними та інтеграцію різних цифрових рішень.

Реалізація концепції електронного урядування тісно пов'язана з розвитком національної цифрової інфраструктури, яка забезпечує технічну основу для функціонування цифрових сервісів та платформ. Розвиток цифрової інфраструктури передбачає створення надійних та безпечних мереж передачі даних, центрів обробки даних, системи електронної ідентифікації та автентифікації, а також впровадження технологій хмарних обчислень для забезпечення ефективного зберігання та обробки великих обсягів даних. Важливе значення має забезпечення цифрової інклюзії, яка передбачає створення умов для доступу до цифрових технологій та послуг для всіх категорій населення, включаючи соціально вразливі групи та мешканців віддалених районів.

Впровадження цифрових технологій у сферу соціального забезпечення сприяє формуванню нової парадигми взаємодії держави та суспільства, яка базується на принципах відкритості, доступності та клієнтоорієнтованості. Цифрова трансформація передбачає не лише автоматизацію наявних процесів, а й їхню оптимізацію та реінжиніринг з урахуванням можливостей цифрових технологій. Зміна підходів до організації діяльності органів влади та надання публічних послуг у контексті цифровізації вимагає перегляду наявних організаційних структур, управлінських процесів та регуляторних механізмів. Ключовим аспектом цифрової трансформації є забезпечення безпеки та захисту інформації, що передбачає розвиток систем кіберзахисту та впровадження механізмів захисту персональних даних [2, с. 158].

Одним із основних напрямів цифровізації соціальної політики є розвиток цифрових публічних послуг, які забезпечують можливість дистанційного отримання послуг без необхідності фізичного відвідування установ. Розвиток

цифрових публічних послуг базується на концепції "digital by default", яка передбачає, що послуги за замовчуванням надаються в електронній формі, а їхнє отримання в паперовій формі є винятком, а не правилом. Впровадження цифрових послуг передбачає використання принципу "один раз і назавжди", який забезпечує, що громадяни та бізнес надають інформацію державним органам лише один раз, а обмін цією інформацією між органами влади відбувається автоматично, без участі заявника.

Розвиток цифрових публічних послуг передбачає використання комплексного підходу, який включає реінжиніринг процесів надання послуг, розвиток відповідної інфраструктури, забезпечення зручних та безпечних каналів доступу та формування нормативно-правового забезпечення. Важливим напрямом розвитку цифрових послуг є створення єдиного порталу державних послуг, який забезпечує централізований доступ до інформації про послуги та можливість їхнього отримання в електронній формі. Розвиток цифрових послуг сприяє зменшенню адміністративного навантаження на громадян та бізнес, скороченню термінів надання послуг та підвищенню їхньої якості та доступності.

Впровадження цифрових технологій у сферу соціального забезпечення вимагає розвитку цифрових компетентностей державних службовців, які мають володіти навичками роботи з цифровими інструментами та вміти використовувати їх у своїй професійній діяльності. Розвиток цифрових компетентностей передбачає формування системи неперервного навчання та підвищення кваліфікації державних службовців, яка забезпечує можливість оперативного оновлення знань та навичок відповідно до розвитку цифрових технологій. Важливим аспектом розвитку цифрових компетентностей є формування цифрової культури, яка передбачає не лише володіння цифровими навичками, а й розуміння можливостей цифрових технологій для трансформації діяльності органів влади та надання послуг [3, с. 138].

Цифровізація соціальних послуг тісно пов'язана з розвитком цифрової економіки, яка забезпечує нові можливості для економічного зростання,

підвищення конкурентоспроможності та поліпшення якості життя громадян. Соціальна політика відіграє важливу роль у формуванні сприятливого середовища для розвитку цифрової економіки, забезпечуючи відповідну нормативно-правову базу, розвиток цифрової інфраструктури та формування системи підтримки цифрових інновацій. Цифрова трансформація соціальної сфери сприяє розвитку цифрової економіки через впровадження цифрових рішень для взаємодії держави з бізнесом, спрощення регуляторних процедур та створення цифрових платформ для надання послуг бізнесу. Цифровізація також сприяє розвитку аналітичних можливостей для ухвалення управлінських рішень, оскільки цифрові технології забезпечують можливість збирання, оброблення та аналізу великих обсягів даних для формування обґрунтованих рішень. Використання технологій аналізу даних, машинного навчання та штучного інтелекту дозволяє виявляти приховані закономірності, прогнозувати тенденції та оцінювати ефективність державної політики на основі фактичних даних. Розвиток аналітичних можливостей передбачає формування систем моніторингу та оцінювання, які забезпечують збирання та аналіз даних про різні аспекти соціально-економічного розвитку та діяльності органів влади.

Впровадження цифрових технологій потребує розвитку відповідної нормативно-правової бази, яка регулює питання використання цифрових технологій, забезпечення електронної взаємодії, захисту інформації та надання електронних послуг. Формування нормативно-правової бази цифровізації має враховувати сучасні тенденції розвитку цифрових технологій та забезпечувати баланс між сприянням інноваціям та захистом прав та інтересів громадян. Особливої уваги потребують питання регулювання використання новітніх технологій, таких як штучний інтелект, великі дані та інтернет речей, у соціальній сфері.. Цифровізація створює нові можливості для розвитку регіонального та місцевого управління, оскільки цифрові технології дозволяють забезпечити ефективну взаємодію різних рівнів влади та надання доступних послуг на місцевому рівні. Розвиток цифрових рішень для місцевого самоврядування передбачає впровадження систем електронного документообігу,

цифрових платформ для надання місцевих послуг, інструментів участі громадян у вирішенні питань місцевого значення та аналітичних систем для ухвалення рішень на місцевому рівні. Особливого значення набуває розвиток концепції "розумних міст", яка передбачає використання цифрових технологій для оптимізації міської інфраструктури, підвищення якості міських послуг та поліпшення якості життя мешканців [4, с. 62].

Ефективність цифровізації залежить від багатьох чинників, включаючи розвиток цифрової інфраструктури, формування відповідної нормативно-правової бази, розвиток цифрових компетентностей, забезпечення цифрової інклюзії та формування системи управління цифровою трансформацією. Важливим аспектом успішної цифровізації є наявність чіткої стратегії та плану дій, які визначають пріоритети, заходи та ресурси для цифрової трансформації соціальних послуг. Реалізація стратегії цифровізації вимагає ефективної міжвідомчої координації, залучення всіх зацікавлених сторін та забезпечення необхідних ресурсів для впровадження цифрових рішень.

Оцінювання ефективності цифровізації соціальної політики потребує розроблення відповідної системи показників, які дозволяють визначити рівень цифрової трансформації та її вплив на якість та надання публічних послуг. Система оцінювання має враховувати різні аспекти цифровізації, включаючи розвиток цифрової інфраструктури, рівень впровадження цифрових рішень, якість цифрових послуг, рівень цифрових компетентностей та безпеку інформаційних систем. Важливим аспектом оцінювання є визначення впливу цифровізації на ефективність діяльності органів влади, якість надання послуг, рівень задоволеності громадян та бізнесу та соціально-економічний розвиток [5, с. 17].

Міжнародний досвід цифровізації соціальної політики демонструє різні підходи та моделі цифрової трансформації, які можуть бути використані для визначення оптимальних шляхів розвитку цифрового урядування. Лідерами у сфері цифровізації соціальної політики є країни Північної Європи, які забезпечують високий рівень цифровізації публічних послуг, розвинену цифрову

інфраструктуру та високий рівень цифрових компетентностей населення. Вивчення міжнародного досвіду дозволяє визначити ключові фактори успіху цифровізації, які включають політичну підтримку, ефективне лідерство, залучення всіх зацікавлених сторін, розвиток цифрових компетентностей та забезпечення необхідних ресурсів для цифрової трансформації.

Цифровізація соціальної політики потребує розвитку системи управління цифровою трансформацією, яка забезпечує ефективну координацію, планування та реалізацію заходів з цифрової трансформації. Система управління має забезпечувати чіткий розподіл відповідальності, ефективну міжвідомчу співпрацю, залучення всіх зацікавлених сторін та моніторинг виконання заходів з цифрової трансформації. Важливим аспектом системи управління є забезпечення безперервності та сталості процесу цифрової трансформації, який має враховувати розвиток цифрових технологій та зміни у суспільних потребах та вимогах. Ефективна система управління також має забезпечувати інтеграцію цифрової трансформації з іншими реформами та процесами розвитку соціального забезпечення.

Цифровізація соціальної сфери створює нові можливості для розвитку державно-приватного партнерства у сфері цифрової трансформації, оскільки приватний сектор має необхідні ресурси, компетенції та досвід для розроблення та впровадження інноваційних цифрових рішень. Розвиток державно-приватного партнерства передбачає створення механізмів залучення приватного сектора до цифрової трансформації, включаючи механізми державних закупівель, гранти для цифрових інновацій, інкубатори та акселератори цифрових рішень та платформи для співпраці державного та приватного секторів. Важливим аспектом державно-приватного партнерства є забезпечення балансу між інтересами державного та приватного секторів та забезпечення контролю за якістю цифрових рішень, які впроваджуються у сферу соціальної політики[6, с. 158].

Глобальні тенденції цифровізації соціальних послуг демонструють постійний розвиток цифрових технологій та їхнє використання для

трансформації системи соціального забезпечення та надання публічних послуг. Ключовими тенденціями є розвиток штучного інтелекту та його використання для автоматизації процесів та ухвалення рішень, використання технологій блокчейн для забезпечення безпеки та прозорості транзакцій, розвиток інтернету речей для оптимізації інфраструктури та моніторингу стану навколишнього середовища, використання мобільних технологій для надання послуг та взаємодії з громадянами та розвиток аналітики великих даних для формування обґрунтованих рішень.

Вплив цифровізації на розвиток соціального забезпечення має комплексний характер, оскільки цифрові технології змінюють не лише інструменти та методи соціального забезпечення, а й саму парадигму взаємодії держави та суспільства. Цифровізація сприяє розвитку відкритого урядування, яке базується на принципах прозорості, участі та співпраці, забезпечує умови для формування мережевої моделі управління, яка передбачає взаємодію різних суб'єктів для вирішення суспільних проблем, та сприяє розвитку демократичних засад соціальної політики через розширення можливостей для участі громадян у процесах ухвалення рішень. Цифровізація також сприяє розвитку інноваційного характеру, оскільки цифрові технології створюють нові можливості для експериментування, тестування нових підходів та поширення інноваційних практик [7, с. 1870].

1.2. Світовий досвід цифровізації соціальних послуг

Цифровізація соціальних послуг стала глобальним трендом, який активно розвивається у різних країнах світу з урахуванням їхніх економічних можливостей, соціальних потреб та технологічної готовності. Світовий досвід демонструє, що впровадження цифрових технологій у сферу соціального захисту сприяє підвищенню ефективності надання послуг, розширенню їх доступності та покращенню взаємодії між надавачами послуг і їх отримувачами. Різні країни мають власні підходи до цифровізації соціальних послуг, які формуються під

впливом історичних, культурних, економічних та політичних чинників, що визначають особливості їхніх систем соціального захисту. Дослідження міжнародного досвіду цифровізації соціальних послуг дозволяє виявити кращі практики, які можуть бути адаптовані та впроваджені з урахуванням національної специфіки різних держав.

Країни Скандинавії вважаються світовими лідерами у сфері цифровізації соціальних послуг, що обумовлено їхньою розвиненою системою соціального захисту та високим рівнем технологічного розвитку. Фінляндія, Швеція, Данія та Норвегія розробили комплексні стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, які передбачають інтеграцію усіх соціальних послуг на єдиних цифрових платформах. У цих країнах функціонують розвинені системи електронної ідентифікації громадян, які забезпечують безпечний доступ до соціальних послуг в онлайн-режимі. Північноєвропейська модель цифровізації соціальних послуг характеризується високим рівнем автоматизації процесів призначення та надання соціальної допомоги, використанням аналітики великих даних для прогнозування соціальних потреб, а також активним залученням громадян до розробки цифрових рішень через механізми електронної участі. Особливістю скандинавського підходу є орієнтація на створення інклюзивного цифрового середовища, яке забезпечує доступність соціальних послуг для усіх категорій населення, включаючи осіб з інвалідністю, літніх людей та інші вразливі групи [8, с. 67].

Досвід країн Північної Європи демонструє, що ефективна цифровізація соціальних послуг вимагає системного підходу, який передбачає не лише впровадження технологічних рішень, але й трансформацію процесів надання послуг, розвиток цифрових компетенцій працівників соціальної сфери та отримувачів послуг. У Данії, наприклад, функціонує єдиний портал соціальних послуг *Borger.dk*, який інтегрує усі державні сервіси та забезпечує персоналізований доступ громадян до соціальної підтримки. Норвезька система цифрових соціальних послуг *NAV* дозволяє автоматично призначати соціальну допомогу на основі даних про доходи громадян, які надходять з податкової

служби, що суттєво спрощує процедуру отримання соціальної підтримки. У Швеції активно використовуються мобільні додатки для надання соціальних послуг, зокрема, для підтримки осіб з інвалідністю, людей похилого віку та сімей з дітьми, які дозволяють отримувати консультації, подавати заявки на соціальні виплати та відстежувати статус їх розгляду. Важливим аспектом скандинавської моделі є також розвиток цифрових компетенцій населення через спеціальні освітні програми та центри цифрової грамотності [9, с. 48].

Великобританія також демонструє значні успіхи у цифровізації соціальних послуг, реалізуючи стратегію "Digital by Default", яка передбачає надання державних послуг переважно в електронному форматі. Британська система цифрових соціальних послуг GOV.UK об'єднує усі державні сервіси на єдиній платформі, забезпечуючи простий та зручний доступ громадян до соціальної підтримки. Особливістю британського підходу є використання принципів сервіс-дизайну при розробці цифрових соціальних послуг, що передбачає орієнтацію на потреби користувачів, простоту та зрозумілість інтерфейсів, а також постійне тестування та вдосконалення цифрових рішень на основі зворотного зв'язку від громадян. Британська система Universal Credit, яка об'єднує шість видів соціальних виплат на єдиній цифровій платформі, стала прикладом комплексної трансформації системи соціального захисту з використанням цифрових технологій, хоча її впровадження супроводжувалося певними технічними та організаційними викликами, які потребували додаткових зусиль для їх подолання [10, с. 1239].

Сполучені Штати Америки мають децентралізовану систему соціального захисту, де цифрові рішення розробляються та впроваджуються на рівні окремих штатів, що створює значну різноманітність підходів до цифровізації соціальних послуг. Водночас, на федеральному рівні реалізуються ініціативи щодо створення єдиних стандартів та платформ для обміну даними між різними системами соціального захисту. Американська модель цифровізації соціальних послуг характеризується активним залученням приватного сектору та громадських організацій до розробки та впровадження цифрових рішень, що

сприяє інноваційності та гнучкості системи. У США активно використовуються аналітика великих даних та штучний інтелект для виявлення шахрайства у сфері соціальних виплат, прогнозування соціальних потреб та оптимізації розподілу ресурсів. Водночас, американський досвід демонструє ризики автоматизації прийняття рішень у соціальній сфері, які можуть призводити до дискримінації вразливих груп населення та підсилювати соціальну нерівність, якщо алгоритми не враховують специфіку різних соціальних контекстів та потреб [11, с. 115].

У контексті цифровізації соціальних послуг особливу увагу привертає досвід Естонії, яка створила одну з найрозвиненіших систем електронного урядування у світі. Естонська модель X-Road забезпечує безпечний обмін даними між різними державними реєстрами та інформаційними системами, що дозволяє надавати інтегровані соціальні послуги без необхідності багаторазового подання тих самих документів різним органам. Система електронної ідентифікації ID-картка дозволяє громадянам Естонії отримувати доступ до усіх державних сервісів, включаючи соціальні послуги, через єдиний портал. Естонська модель цифровізації соціальних послуг базується на принципах проактивності та персоналізації, що передбачає автоматичне призначення соціальної допомоги на основі даних, які вже є у державних реєстрах, без необхідності подання додаткових заяв громадянами. Важливим аспектом естонського досвіду є також розвиток мобільних рішень для надання соціальних послуг, які забезпечують доступність соціальної підтримки незалежно від місця перебування громадян [12].

Досвід Південної Кореї демонструє можливості інтеграції різних технологій для створення комплексної системи цифрових соціальних послуг. Корейська модель Smart Welfare передбачає використання Інтернету речей, штучного інтелекту, мобільних технологій та аналітики великих даних для надання персоналізованих соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб громадян. Зокрема, в Південній Кореї активно впроваджуються системи дистанційного догляду за людьми похилого віку та особами з інвалідністю, які базуються на використанні сенсорів та пристроїв Інтернету речей для

моніторингу стану здоров'я та активності користувачів, а також системи відеозв'язку для дистанційних консультацій соціальних працівників. Корейський досвід також демонструє ефективність створення інтегрованих центрів соціальних послуг, які поєднують фізичну присутність соціальних працівників з цифровими каналами комунікації, забезпечуючи гнучкий підхід до надання послуг відповідно до потреб та можливостей різних категорій громадян [13, с. 45]. Цікавий досвід цифровізації соціальних послуг демонструє Сінгапур, який реалізує стратегію Smart Nation, спрямовану на комплексну цифрову трансформацію усіх сфер суспільного життя, включаючи соціальний захист. Сінгапурська система соціальних послуг базується на принципах проактивності та інтегрованості, що передбачає автоматичне виявлення потенційних отримувачів соціальної допомоги на основі аналізу даних з різних джерел. Портал MyInfo дозволяє громадянам Сінгапуру надавати державним органам та приватним організаціям доступ до своїх персональних даних для отримання різних послуг, включаючи соціальну підтримку, без необхідності багаторазового подання тих самих документів. Сінгапурська модель також характеризується активним використанням мобільних технологій для надання соціальних послуг, зокрема, через додаток LifeSG, який об'єднує різні державні сервіси та надає персоналізовані рекомендації щодо доступних програм соціальної підтримки на основі профілю користувача. Важливим аспектом сінгапурського досвіду є також розвиток державно-приватного партнерства у сфері цифровізації соціальних послуг, що дозволяє залучати інноваційні рішення та ресурси приватного сектору для вирішення соціальних проблем [14].

Австралія впровадила комплексну систему цифрових соціальних послуг myGov, яка об'єднує різні державні сервіси на єдиній платформі та забезпечує персоналізований доступ громадян до соціальної підтримки. Австралійська модель цифровізації соціальних послуг характеризується значною увагою до забезпечення доступності цифрових рішень для різних категорій населення, включаючи корінні народи, мешканців віддалених регіонів та осіб з низьким рівнем цифрової грамотності. Для цього в Австралії функціонує мережа центрів

цифрової інклюзії, які надають підтримку громадянам у використанні цифрових соціальних послуг, а також розробляються альтернативні канали доступу до соціальної підтримки для тих, хто не може використовувати цифрові рішення. Австралійський досвід також демонструє важливість забезпечення конфіденційності та безпеки персональних даних при цифровізації соціальних послуг, що реалізується через створення надійних систем електронної ідентифікації та контролю доступу до інформації [15, с. 62].

Країни Європейського Союзу реалізують спільну стратегію цифровізації державних послуг, включаючи соціальну сферу, в рамках програми Digital Single Market. Ця стратегія передбачає створення єдиних стандартів та платформ для надання цифрових послуг, забезпечення транскордонної сумісності інформаційних систем, а також розвиток цифрових компетенцій громадян. У рамках ЄС реалізуються проекти щодо створення систем електронної ідентифікації, які забезпечують доступ громадян до соціальних послуг у різних країнах-членах, а також розробляються механізми обміну даними про соціальне страхування та соціальні виплати між національними системами. Європейська модель цифровізації соціальних послуг характеризується значною увагою до захисту персональних даних відповідно до Загального регламенту про захист даних (GDPR), а також до забезпечення цифрової інклюзії вразливих груп населення [16, с. 72].

Одним із ключових викликів цифровізації соціальних послуг є забезпечення доступності цифрових рішень для різних категорій населення, особливо для тих, хто має обмежений доступ до Інтернету або низький рівень цифрової грамотності. Дослідження, проведені у різних країнах, демонструють існування "цифрового розриву", який може призводити до нових форм соціальної нерівності та виключення. Наприклад, у Великобританії дослідження показали, що близько 22% населення не мають базових цифрових навичок, необхідних для використання онлайн-сервісів, причому ця проблема особливо актуальна для людей похилого віку, осіб з інвалідністю та представників малозабезпечених верств населення. Для подолання цього виклику різні країни

розробляють спеціальні програми розвитку цифрової грамотності, створюють альтернативні канали доступу до соціальних послуг, а також забезпечують підтримку громадян у використанні цифрових рішень через мережу центрів допомоги та гарячі лінії [17, с. 235].

Цифрові технології створюють нові можливості для залучення громадян до процесів прийняття рішень, зворотного зв'язку щодо якості соціальних послуг, а також співтворення нових рішень у соціальній сфері. Наприклад, у Фінляндії функціонує платформа Oma.helsinki, яка дозволяє громадянам брати участь у розробці та тестуванні нових цифрових соціальних послуг, висловлювати свої ідеї та пропозиції, а також оцінювати існуючі сервіси. У Великобританії реалізується програма "Цифрові піонери", яка підтримує громадські ініціативи з розробки цифрових рішень для вирішення соціальних проблем. Такі механізми електронної участі сприяють підвищенню якості та релевантності соціальних послуг, а також розвитку соціальних інновацій та громадянської активності [18].

Світовий досвід демонструє важливість забезпечення інтероперабельності інформаційних систем у соціальній сфері, що дозволяє різним органам та організаціям обмінюватися даними та надавати інтегровані послуги громадянам. Естонська модель X-Road, яка забезпечує безпечний обмін даними між різними інформаційними системами, стала прикладом для інших країн, які прагнуть розвивати інтегровані цифрові послуги. У Нідерландах функціонує система SUWI-net, яка забезпечує обмін даними між організаціями, залученими до надання послуг у сфері зайнятості та соціального забезпечення, що дозволяє реалізувати принцип "єдиного вікна" при наданні соціальної підтримки. В Австрії розроблена система Elektronischer Datenaustausch mit den Sozialversicherungsträgern (ELDA), яка забезпечує електронний обмін даними між роботодавцями, системою соціального страхування та іншими державними органами. Розвиток інтероперабельності інформаційних систем вимагає не лише технічних рішень, але й узгодження нормативно-правової бази, стандартизації даних та процесів, а також забезпечення конфіденційності та безпеки інформації [19, с. 8].

Важливим трендом у сфері цифровізації соціальних послуг є використання аналітики великих даних та штучного інтелекту для підвищення ефективності соціальної політики. Ці технології дозволяють аналізувати великі обсяги даних з різних джерел для виявлення соціальних проблем, прогнозування соціальних потреб, оптимізації розподілу ресурсів, а також оцінки ефективності соціальних програм. Наприклад, у Данії аналітика великих даних використовується для виявлення дітей та сімей, які потребують раннього втручання та підтримки, на основі аналізу різних факторів ризику. У Новій Зеландії впроваджується система прогнозової аналітики для оптимізації розподілу ресурсів у сфері соціального захисту на основі прогнозування ймовірності довгострокової залежності громадян від соціальної допомоги. Водночас, досвід різних країн демонструє необхідність забезпечення етичного використання аналітики великих даних та штучного інтелекту у соціальній сфері, зокрема, через розробку відповідних етичних принципів та механізмів контролю [20, с. 470].

Нові виклики та можливості у сфері цифровізації соціальних послуг створює пандемія та війна, яка прискорила впровадження цифрових рішень у країнах світу. В умовах соціального дистанціювання цифрові канали комунікації та надання послуг стали не просто зручною альтернативою, але й необхідною умовою забезпечення доступу громадян до соціальної підтримки. Країни з розвиненими системами цифрових соціальних послуг, такі як Естонія, Данія та Сінгапур, змогли швидко адаптуватися до нових умов та забезпечити безперервність надання соціальної підтримки навіть в умовах локдауну. Водночас, країни з менш розвиненими цифровими системами зіткнулися з серйозними викликами у забезпеченні доступу громадян до соціальних послуг. Пандемія стимулювала розвиток нових цифрових рішень у соціальній сфері, таких як платформи для дистанційного надання психологічної підтримки, системи відеоконсультацій соціальних працівників, додатки для моніторингу стану здоров'я вразливих груп населення, а також цифрові інструменти для координації волонтерської допомоги [21, с. 802].

Мобільні технології дозволяють подолати обмеження традиційних каналів надання послуг, такі як географічна віддаленість, обмежена мобільність користувачів або незручні години роботи соціальних служб. Наприклад, у Сінгапурі додаток LifeSG надає доступ до різних соціальних послуг через смартфон, дозволяючи подавати заявки на соціальні виплати, відстежувати статус їх розгляду, отримувати персоналізовані рекомендації щодо доступних програм соціальної підтримки, а також записуватися на консультації до соціальних працівників. У Південній Кореї мобільний додаток Gov24 об'єднує понад 300 державних сервісів, включаючи соціальні послуги, на єдиній платформі, доступній через смартфон. В Австралії додаток Express Plus Centrelink дозволяє отримувати інформацію про соціальні виплати, подавати необхідні документи та отримувати консультації через мобільний пристрій, що особливо важливо для мешканців віддалених регіонів [22, с. 80].

Досвід різних країн демонструє важливість забезпечення безпеки та конфіденційності персональних даних при цифровізації соціальних послуг. Системи соціального захисту працюють з великими обсягами чутливої інформації про громадян, включаючи дані про їхній соціально-економічний статус, стан здоров'я, сімейні обставини тощо. Витік або неналежне використання цієї інформації може призвести до порушення приватності громадян, дискримінації, шахрайства та інших негативних наслідків. Тому країни з розвиненими системами цифрових соціальних послуг впроваджують комплексні механізми захисту персональних даних, які включають технічні, організаційні та правові заходи. Наприклад, в Естонії система X-Road забезпечує безпечний обмін даними між різними інформаційними системами з використанням шифрування та електронних підписів, а громадяни мають можливість контролювати доступ до своїх персональних даних через портал eesti.ee. У країнах Європейського Союзу обробка персональних даних у соціальній сфері регулюється Загальним регламентом про захист даних (GDPR), який встановлює жорсткі вимоги щодо отримання згоди на обробку даних,

забезпечення прозорості та підзвітності, а також захисту прав суб'єктів даних [23, с. 50].

Міжнародний досвід демонструє важливість розвитку цифрових компетенцій соціальних працівників та інших фахівців, залучених до надання соціальних послуг. Цифровізація змінює характер соціальної роботи, вимагаючи від фахівців нових знань та навичок для ефективного використання цифрових інструментів у професійній діяльності. У різних країнах розробляються спеціальні програми підвищення кваліфікації соціальних працівників у сфері цифрових технологій, включаючи використання інформаційних систем, аналітику даних, цифрову комунікацію, а також етичні аспекти використання технологій у соціальній роботі. Наприклад, у Великобританії розроблена рамка цифрових компетенцій для соціальних працівників, яка визначає знання та навички, необхідні для ефективної роботи в цифровому середовищі. У Фінляндії функціонує мережа центрів цифрових компетенцій у соціальній сфері, які надають підтримку фахівцям у використанні цифрових інструментів та технологій. Розвиток цифрових компетенцій соціальних працівників дозволяє не лише підвищити ефективність їхньої роботи, але й забезпечити якісну підтримку клієнтів у використанні цифрових соціальних послуг [24].

У Японії впроваджуються системи "розумного будинку" для людей похилого віку, які включають різноманітні сенсори для моніторингу активності, стану здоров'я та безпеки користувачів, а також пристрої для дистанційної комунікації з соціальними працівниками та родичами. У Швеції реалізується програма "Дистанційний догляд", яка передбачає використання відеозв'язку та сенсорів для надання підтримки людям похилого віку, що дозволяє їм довше зберігати незалежність та проживати у звичному середовищі. У Південній Кореї впроваджуються системи моніторингу стану здоров'я осіб з хронічними захворюваннями, які дозволяють дистанційно відстежувати ключові показники та своєчасно виявляти потребу в медичній або соціальній допомозі [25, с. 87].

Світовий досвід цифровізації соціальних послуг демонструє важливість розвитку державно-приватного партнерства та залучення громадського сектору

до розробки та впровадження цифрових рішень у соціальній сфері. Такий підхід дозволяє об'єднати ресурси та експертизу різних секторів, стимулювати інновації та забезпечити різноманітність підходів до вирішення соціальних проблем. Наприклад, у Великобританії реалізується програма "Технології для добрих справ", яка підтримує співпрацю між технологічними компаніями, громадськими організаціями та державними установами у розробці цифрових рішень для соціальної сфери. У Сінгапурі функціонує платформа Smart Nation Fellowship, яка залучає фахівців з приватного сектору до розробки цифрових рішень для державних служб, включаючи соціальну сферу. У Нідерландах реалізуються проєкти соціальних інновацій, які передбачають співпрацю між державними установами, бізнесом та громадськими організаціями у розробці та впровадженні цифрових рішень для вирішення соціальних проблем. Розвиток державно-приватного партнерства у сфері цифровізації соціальних послуг вимагає створення відповідних нормативно-правових та організаційних механізмів, які забезпечують баланс між інтересами різних сторін та захист прав громадян [26, с. 63].

Одним з важливих аспектів цифровізації соціальних послуг є розвиток систем відкритих даних, які забезпечують доступ громадян та організацій до інформації про соціальні потреби, наявні послуги та ресурси. Відкриті дані сприяють прозорості, підзвітності та ефективності системи соціального захисту, а також стимулюють розробку інноваційних рішень для соціальної сфери. Міжнародний досвід показує, що створення порталів відкритих даних у соціальній сфері дозволяє налагодити ефективну взаємодію між різними стейкхолдерами та покращити якість соціальних послуг.

У багатьох країнах, таких як Естонія, Фінляндія та Канада, державні органи активно публікують дані про соціальні послуги, демографічні показники, рівень життя населення, що дозволяє дослідникам, аналітикам та розробникам створювати нові сервіси та аналітичні інструменти. Так, в Естонії платформа відкритих даних інтегрована з системою електронних послуг X-Road, що забезпечує комплексний підхід до аналізу ефективності соціальних програм.

Для ефективного впровадження систем відкритих даних у соціальній сфері необхідно забезпечити баланс між доступністю інформації та захистом персональних даних громадян, розробити стандарти обміну даними між різними інформаційними системами, а також створити механізми заохочення використання відкритих даних для розробки інноваційних соціальних сервісів. Важливим аспектом є також підвищення цифрової грамотності як працівників соціальної сфери, так і отримувачів соціальних послуг для ефективного використання можливостей, які надають відкриті дані.

1.3. Вплив цифрових технологій на ефективність соціальної політики

Цифрові технології стали невід'ємною частиною сучасного суспільства, трансформуючи всі сфери життєдіяльності людини, включаючи систему соціального захисту та надання соціальних послуг. Впровадження цифрових рішень у соціальну політику відкриває нові можливості для підвищення ефективності, доступності та якості соціальних послуг, що є особливо актуальним в умовах обмежених ресурсів та зростаючих соціальних викликів. Цифровізація соціальної сфери передбачає не лише технологічні зміни, але й трансформацію організаційних структур, бізнес-процесів та професійних практик, що в сукупності сприяє формуванню нової моделі соціального захисту, орієнтованої на потреби громадян. Проте, разом з перевагами, цифрова трансформація соціальної політики несе певні ризики та виклики, які потребують комплексного аналізу та врахування при розробці та впровадженні відповідних стратегій та програм.

Сучасні дослідження свідчать про те, що цифровізація соціальної сфери має потенціал значно підвищити ефективність соціальної політики через оптимізацію процесів надання послуг, зменшення адміністративних витрат та покращення взаємодії між надавачами та отримувачами соціальних послуг. Як зазначають Т. М. Алексеєнко та О. М. Балакірева, впровадження цифрових технологій у сферу соціальних послуг дозволяє автоматизувати рутинні операції, скоротити час на обробку заяв та документів, мінімізувати помилки та

зловживання, що в цілому сприяє підвищенню якості та доступності соціальних послуг для населення. Особливо важливим аспектом цифровізації є можливість забезпечення персоналізованого підходу до клієнтів соціальних служб, що базується на аналізі великих даних та використанні алгоритмів для прогнозування потреб та оцінки ефективності соціальних інтервенцій. Варто зауважити, що цифрові технології сприяють не лише оптимізації існуючих процесів, але й формуванню нових моделей надання соціальних послуг, заснованих на принципах проактивності, інклюзивності та орієнтації на результат [27, с. 48]. Дослідження К. В. Дубич показують, що такі платформи дозволяють реалізувати принцип "єдиного вікна" для отримання соціальних послуг, що значно спрощує процедуру звернення та зменшує бюрократичне навантаження на громадян. Крім того, інтегровані цифрові платформи забезпечують можливість проактивного надання соціальних послуг, коли система автоматично ідентифікує потенційних отримувачів та інформує їх про доступні програми підтримки на основі аналізу даних про їхнє соціально-економічне становище. Важливим аспектом функціонування таких платформ є також можливість постійного моніторингу та оцінки ефективності соціальних програм, що дозволяє оперативно коригувати та удосконалювати соціальну політику відповідно до реальних потреб населення та зміни соціально-економічної ситуації в країні. Варто зазначити, що успішний досвід впровадження єдиних цифрових платформ у сфері соціального захисту демонструють багато розвинених країн, включаючи країни ЄС, де такі системи стали невід'ємною частиною сучасної моделі соціального захисту [28, с. 17].

Цифрові технології відіграють важливу роль у підвищенні прозорості та підзвітності системи соціального захисту, що є ключовим аспектом її ефективності та суспільної довіри. Дослідження В. М. Власенка та А. А. Халецької демонструють, що використання цифрових рішень, таких як електронні реєстри та бази даних, дозволяє мінімізувати ризики зловживань та корупції у сфері соціальних виплат, забезпечуючи цільове використання бюджетних коштів. Крім того, цифрові платформи надають громадянам

можливість контролювати процес надання соціальних послуг, відстежувати статус своїх заяв та оцінювати якість отриманих послуг, що сприяє формуванню зворотного зв'язку та постійному вдосконаленню системи. Особливо важливою є можливість автоматизованої верифікації даних про доходи та майновий стан потенційних отримувачів соціальної допомоги, що дозволяє забезпечити адресність соціальної підтримки та ефективне використання обмежених ресурсів. Впровадження цифрових технологій у систему соціального захисту сприяє також розвитку громадського контролю та участі громадян у формуванні та реалізації соціальної політики [29, с. 49].

Важливим аспектом впливу цифрових технологій на ефективність соціальної політики є можливість збору та аналізу великих обсягів даних для прийняття обґрунтованих рішень та прогнозування соціальних тенденцій. Як зазначають Ю. В. Горемикіна та О. Ф. Новікова, використання методів аналітики великих даних (Big Data) у соціальній сфері дозволяє виявляти приховані закономірності та взаємозв'язки, ідентифікувати групи ризику та прогнозувати потенційні соціальні проблеми ще на етапі їх формування. Це створює можливості для переходу від реактивної до проактивної моделі соціальної політики, коли втручання здійснюється не після виникнення проблеми, а на випередження, що значно підвищує ефективність соціальних інтервенцій та оптимізує використання ресурсів. Крім того, аналітика даних дозволяє оцінювати ефективність різних соціальних програм та заходів, виявляти найбільш успішні практики та масштабувати їх, що сприяє постійному вдосконаленню системи соціального захисту на основі доказової бази. Варто зауважити, що використання великих даних у соціальній сфері потребує дотримання високих стандартів захисту персональних даних та етичних принципів, що є важливою умовою збереження довіри громадян до цифрових соціальних послуг [30, с. 75].

Цифрова трансформація соціальної сфери відкриває нові можливості для розвитку партнерства між державою, приватним сектором та громадськими організаціями у сфері соціального захисту та надання соціальних послуг.

Дослідження В. Лембера, Т. Брандсена та П. Тьонуріста показують, що цифрові платформи створюють технологічну базу для ефективної взаємодії різних стейкхолдерів, залучення додаткових ресурсів та експертизи для вирішення соціальних проблем. Особливо перспективними є моделі державно-приватного партнерства у сфері розробки та впровадження інноваційних цифрових рішень для соціальної сфери, коли держава визначає стратегічні пріоритети та забезпечує нормативно-правову базу, а приватний сектор надає технологічні рішення та інвестиції. Водночас, цифрові технології сприяють розвитку волонтерства та соціального підприємництва, створюючи нові канали для залучення громадян до вирішення соціальних проблем та надання взаємодопомоги. Варто зазначити, що ефективне партнерство різних секторів у сфері цифровізації соціальних послуг потребує розробки відповідних організаційних та правових механізмів, які б забезпечували баланс інтересів та відповідальності всіх учасників [31, с. 1670].

Особливо важливим аспектом впливу цифрових технологій на соціальну політику є можливість забезпечення інклюзивності та доступності соціальних послуг для всіх категорій населення, включаючи найбільш вразливі групи. Дослідження Н. С. Богданової та С. М. Вакуленко показують, що цифрові рішення можуть значно спростити доступ до соціальних послуг для людей з інвалідністю, осіб похилого віку, мешканців віддалених та сільських територій, які часто стикаються з фізичними бар'єрами при отриманні традиційних соціальних послуг. Сучасні технології, такі як мобільні додатки, чат-боти, відеоконсультації, дозволяють надавати соціальні послуги дистанційно, скорочуючи витрати часу та ресурсів як для надавачів, так і для отримувачів послуг. Крім того, цифрові технології створюють нові можливості для соціальної інтеграції та підтримки вразливих груп через онлайн-спільноти взаємодопомоги, платформи для навчання та працевлаштування, системи моніторингу та оперативного реагування на кризові ситуації. Однак, варто зауважити, що цифровізація соціальних послуг несе ризик поглиблення цифрового розриву та

виключення тих категорій населення, які мають обмежений доступ до цифрових технологій або низький рівень цифрової грамотності [22, с. 80].

Цифрова трансформація системи соціального захисту потребує розвитку відповідної інфраструктури та забезпечення цифрової інклюзії населення, що є важливою передумовою ефективності цифрових соціальних послуг. Як зазначають О. М. Пищуліна та Е. Дж. Хелспер, інвестиції в розвиток цифрової інфраструктури, особливо в сільській місцевості та соціально неблагополучних районах, а також програми підвищення цифрової грамотності населення є критично важливими для забезпечення рівного доступу до цифрових соціальних послуг. Крім того, розробка цифрових рішень для соціальної сфери має враховувати потреби та можливості різних категорій користувачів, включаючи людей з обмеженими можливостями, осіб похилого віку, мігрантів та інших вразливих груп. Важливим аспектом є також забезпечення множинних каналів доступу до соціальних послуг, коли цифрові рішення доповнюють, а не замінюють повністю традиційні форми надання послуг, що дозволяє уникнути виключення тих, хто не має доступу до цифрових технологій або не володіє необхідними навичками. Варто зауважити, що досвід країн ЄС демонструє ефективність комплексного підходу до забезпечення цифрової інклюзії, який включає як розвиток інфраструктури, так і програми навчання та підтримки користувачів [18, с. 156].

Ефективність цифрової трансформації соціальної політики значною мірою залежить від готовності та здатності соціальних працівників та інших фахівців соціальної сфери використовувати цифрові технології у своїй професійній діяльності. Дослідження Т. В. Семигіної та Л. Гольдкінд показують, що впровадження цифрових технологій змінює характер роботи соціальних працівників, вимагаючи від них нових компетенцій та навичок, таких як цифрова грамотність, вміння працювати з даними, критичне мислення, етичне судження в цифровому середовищі. Водночас, цифрові інструменти можуть значно посилити професійні можливості соціальних працівників, надаючи їм доступ до більшого обсягу інформації та ресурсів, спрощуючи адміністративні процедури

та документообіг, полегшуючи комунікацію з клієнтами та колегами. Особливо важливим є баланс між використанням цифрових технологій та збереженням людського фактора у наданні соціальних послуг, що вимагає нових моделей професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери. Варто зазначити, що успішний досвід цифровізації соціальної роботи в розвинених країнах включає не лише технологічні інновації, але й системні зміни в організації роботи соціальних служб та професійній підготовці кадрів [32, с. 50].

Дослідження Ю. О. Ситник та А. Мансона демонструють, що використання цифрових технологій дозволяє збирати та аналізувати детальну інформацію про потреби, преференції та життєві обставини клієнтів соціальних служб, що створює основу для розробки індивідуалізованих пакетів послуг та підтримки. Особливо ефективними є адаптивні цифрові платформи, які автоматично пропонують найбільш релевантні послуги та інформацію на основі аналізу профілю користувача та його попередньої взаємодії з системою. Крім того, цифрові технології створюють можливості для залучення користувачів до співтворення соціальних послуг, коли вони не лише пасивно отримують підтримку, але й активно впливають на дизайн та надання послуг відповідно до своїх потреб та пріоритетів. Варто зауважити, що персоналізація соціальних послуг на основі цифрових технологій потребує дотримання балансу між автоматизацією та збереженням людського підходу, а також високих стандартів захисту персональних даних та приватності [33, с. 107].

Цифрові технології створюють нові можливості для розвитку превентивних підходів у соціальній політиці, спрямованих на раннє виявлення та запобігання соціальним проблемам. Як зазначають І. Я. Тибінка та О. П. Гребонько, аналітика великих даних та прогностичні алгоритми дозволяють ідентифікувати потенційні ризики та вразливості на індивідуальному та груповому рівнях, що створює основу для цілеспрямованих превентивних інтервенцій. Особливо перспективними є системи раннього виявлення сімей у складних життєвих обставинах, дітей з ризиком насильства чи нехтування, осіб

з ризиком бездомності або втрати роботи, що дозволяє надавати підтримку ще до загострення проблеми. Крім того, цифрові платформи створюють можливості для розвитку самодопомоги та взаємодопомоги через онлайн-спільноти, інформаційні ресурси та інструменти самооцінки, що сприяє формуванню проактивної позиції громадян щодо власного соціального благополуччя. Варто зауважити, що розвиток превентивних підходів на основі цифрових технологій потребує міжсекторальної співпраці та інтеграції даних з різних систем, таких як охорона здоров'я, освіта, зайнятість, що створює додаткові технічні та організаційні виклики [34, с. 124].

Цифрова трансформація соціальної політики висуває нові вимоги до правового регулювання та етичних стандартів у сфері соціального захисту та надання соціальних послуг. Дослідження В. В. Юровської та Ф. Г. Рімера показують, що впровадження цифрових технологій у соціальну сферу потребує розробки відповідних нормативно-правових актів, які б регулювали питання електронної ідентифікації, цифрових транзакцій, захисту персональних даних, відповідальності за помилки автоматизованих систем та інші аспекти цифрової взаємодії. Особливо важливим є забезпечення балансу між ефективністю цифрових рішень та захистом прав і гідності отримувачів соціальних послуг, що вимагає розробки та дотримання етичних стандартів використання цифрових технологій у соціальній сфері. Крім того, цифровізація соціальних послуг створює нові виклики для забезпечення конфіденційності та безпеки персональних даних вразливих груп населення, що потребує розробки та впровадження надійних систем захисту інформації та протоколів реагування на потенційні порушення. Варто зазначити, що досвід розвинених країн свідчить про необхідність постійного оновлення правового регулювання та етичних кодексів відповідно до розвитку цифрових технологій та нових форм їх застосування у соціальній сфері [35, с. 22].

Важливим аспектом впливу цифрових технологій на ефективність соціальної політики є можливість посилення міжвідомчої координації та інтеграції різних соціальних програм та послуг. Дослідження О. М. Шубалого та

Х. С. Хансена демонструють, що цифрові платформи створюють технологічну основу для ефективного обміну інформацією між різними державними органами, установами та організаціями, що беруть участь у наданні соціальних послуг та підтримки. Це дозволяє реалізувати комплексний підхід до вирішення соціальних проблем, коли різні види підтримки та послуг інтегруються в єдину систему, орієнтовану на потреби конкретної особи чи сім'ї. Особливо важливою є можливість автоматизованого обміну даними між різними реєстрами та інформаційними системами, що мінімізує необхідність повторного збору інформації від громадян та зменшує адміністративне навантаження як на надавачів, так і на отримувачів послуг. Крім того, інтегровані цифрові платформи створюють можливості для координації та синхронізації різних соціальних інтервенцій, забезпечуючи їх послідовність та взаємодоповнюваність, що підвищує загальну ефективність соціальної політики. Варто зауважити, що інтеграція різних систем та баз даних потребує не лише технологічних рішень, але й організаційних змін та розвитку культури міжвідомчої співпраці [36, с. 62].

Цифрові технології створюють нові можливості для залучення громадян до формування та реалізації соціальної політики, що сприяє підвищенню її релевантності та ефективності. Як зазначають Л. І. Новосельська та М. Павар, цифрові платформи та інструменти електронної демократії дозволяють громадянам активно висловлювати свої потреби та пріоритети, брати участь у розробці та оцінці соціальних програм, контролювати діяльність соціальних служб та якість надання послуг. Особливо важливими є механізми електронних консультацій, громадських бюджетів, онлайн-петицій та інших форм цифрової участі, які розширюють можливості впливу громадян на соціальну політику та сприяють формуванню партнерських відносин між державою та громадянським суспільством. Крім того, цифрові технології створюють нові канали для збору зворотного зв'язку від отримувачів соціальних послуг, що дозволяє оперативно виявляти проблеми та вдосконалювати систему відповідно до реальних потреб та очікувань громадян. Варто зауважити, що ефективне залучення громадян

через цифрові канали потребує не лише технологічних рішень, але й розвитку відповідних навичок та компетенцій як у громадян, так і у представників державних органів та соціальних служб [37, с. 180].

Одним із ключових аспектів впливу цифрових технологій на ефективність соціальної політики є можливість вимірювання та оцінки результатів соціальних програм та інтервенцій. Дослідження Г. С. Лопушняк та В. І. Шандрик показують, що цифрові системи моніторингу та оцінки дозволяють збирати детальні дані про використання ресурсів, охоплення цільових груп, якість надання послуг та соціальні результати різних програм та заходів. Це створює основу для прийняття обґрунтованих рішень щодо продовження, корекції чи припинення певних програм, а також для оптимізації розподілу ресурсів відповідно до ефективності різних інтервенцій. Особливо важливою є можливість відстеження довгострокових результатів та соціального впливу програм підтримки, що вимагає інтеграції даних з різних джерел та використання складних аналітичних моделей. Крім того, цифрові системи моніторингу та оцінки створюють можливості для порівняння ефективності різних підходів та практик, виявлення найкращих моделей та їх поширення, що сприяє постійному вдосконаленню соціальної політики на основі доказової бази. Варто зауважити, що розвиток культури вимірювання та оцінювання у соціальній сфері потребує не лише технологічних рішень, але й відповідних організаційних змін та професійної підготовки кадрів [38, с. 124].

Цифрова трансформація соціальної політики тісно пов'язана з ширшими процесами цифровізації економіки та суспільства, зокрема з розвитком нових форм зайнятості та організації праці. Дослідження О. А. Грішньої та Н. А. Азьмук показують, що розвиток платформної економіки, дистанційної роботи, автоматизації та штучного інтелекту трансформує ринок праці, створюючи нові можливості та ризики для працівників, що потребує відповідної адаптації систем соціального захисту. Особливо актуальними стають питання соціального забезпечення самозайнятих та платформних працівників, захисту від нових форм прекарності та експлуатації у цифровій економіці, розвитку механізмів

колективного представництва та захисту трудових прав в умовах індивідуалізації та фрагментації праці. Крім того, цифрова трансформація економіки вимагає розвитку нових підходів до професійного навчання та перекваліфікації працівників, включаючи цифрові платформи для безперервної освіти та розвитку навичок, системи сертифікації та визнання кваліфікацій, отриманих через неформальні та інформальні канали навчання. Варто зауважити, що досвід скандинавських країн демонструє можливість успішної адаптації моделей соціального захисту до викликів цифрової економіки при збереженні високих стандартів соціальних гарантій та інклюзивності [39, с. 10].

Важливим аспектом впливу цифрових технологій на соціальну політику є можливість децентралізації та локалізації соціальних послуг при збереженні єдиних стандартів та координації на національному рівні. Дослідження О. М. Шубалого та Д. Айзстраути показують, що цифрові платформи створюють технологічну основу для ефективної організації надання соціальних послуг на рівні територіальних громад, забезпечуючи доступ до централізованих реєстрів та інформаційних систем, а також можливість адаптації послуг до локальних потреб та особливостей. Особливо важливою є роль цифрових технологій у підтримці міжмуніципального співробітництва та партнерства, коли кілька громад об'єднують ресурси для надання певних видів соціальних послуг, використовуючи спільні цифрові платформи для координації та обміну інформацією. Крім того, цифрові технології створюють нові можливості для залучення локальних ресурсів та розвитку громадських ініціатив у сфері соціального захисту, що особливо важливо в умовах обмежених бюджетних можливостей. Варто зауважити, що ефективна децентралізація соціальних послуг на основі цифрових технологій потребує розвитку відповідних компетенцій у представників місцевої влади та фахівців соціальної сфери на місцевому рівні [39, с. 61].

Розвиток цифрових технологій створює нові можливості для міжнародної співпраці та обміну досвідом у сфері соціальної політики, що сприяє поширенню інноваційних практик та підходів. Як зазначають Н. С. Богданова та А. Лопес

Пелаес, цифрові платформи та інструменти дистанційної комунікації дозволяють соціальним працівникам, дослідникам та розробникам політики з різних країн обмінюватися знаннями, досвідом та ресурсами, формуючи глобальні професійні спільноти практики. Особливо важливою є можливість вивчення та адаптації успішних моделей цифровізації соціальних послуг, розроблених у різних країнах, з урахуванням локальних контекстів та потреб. Крім того, цифрові технології сприяють формуванню міжнародних стандартів у сфері соціального захисту та обслуговування, підвищенню прозорості та підзвітності соціальних систем, а також створюють підґрунтя для спільних дослідницьких проєктів, спрямованих на вирішення глобальних соціальних проблем. Такий міжнародний обмін досвідом та знаннями допомагає країнам, що розвиваються, пришвидшити процес модернізації своїх систем соціального захисту та уникнути помилок, з якими стикались інші держави на шляху цифрової трансформації соціальної сфери.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Законодавча база цифровізації соціальних послуг

Законодавча база у сфері цифровізації соціальних послуг в Україні перебуває на етапі активного становлення та розвитку, що зумовлено загальнодержавними тенденціями діджиталізації публічного управління. Нормативно-правове регулювання цифрової трансформації системи надання соціальних послуг ґрунтується на низці законодавчих актів, що визначають ключові напрями та принципи впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у соціальній сфері. Зокрема, базовими документами є Закони України "Про соціальні послуги", "Про електронні документи та електронний документообіг", "Про електронні довірчі послуги", а також Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України. Важливим аспектом даної нормативної бази є прагнення до забезпечення доступності соціальних послуг для всіх категорій населення через впровадження цифрових інструментів та платформ, що покликані спростити процедуру звернення та отримання соціальної підтримки [40, с. 21].

Юридичне підґрунтя цифровізації соціальних послуг суттєво розширилось після прийняття Закону України "Про особливості надання електронних публічних послуг", який встановив основні принципи та механізми надання послуг в електронній формі, включаючи соціальні сервіси. Цей нормативний акт створив умови для інтеграції соціальних послуг до єдиної екосистеми електронних публічних послуг, що значно полегшило їх адміністрування та підвищило рівень доступності для громадян. Важливим доповненням до цього закону стала Постанова Кабінету Міністрів України "Про реалізацію експериментального проекту з надання соціальних послуг в електронній формі", яка дозволила запуснути пілотні проекти з електронного соціального адміністрування в окремих регіонах країни. Впровадження таких

експериментальних проектів надало можливість протестувати нові цифрові рішення та виявити потенційні проблеми перед їх повномасштабним впровадженням на загальнодержавному рівні.

Правове регулювання цифровізації соціальних послуг також включає положення про захист персональних даних та забезпечення інформаційної безпеки при обробці чутливої інформації про отримувачів соціальних послуг. В цьому контексті особливу роль відіграє Закон України "Про захист персональних даних" та відповідні нормативні акти, що встановлюють вимоги до обробки та зберігання персональної інформації в інформаційних системах соціального захисту. Питання захисту даних набуває особливої актуальності з огляду на те, що система соціального захисту оперує великими масивами чутливої інформації, включаючи дані про матеріальне становище, стан здоров'я та інші особисті характеристики громадян, які потребують підвищеного рівня захисту. Дотримання принципів конфіденційності та безпеки даних є критично важливим для побудови довіри населення до цифрових соціальних послуг [42, с. 107]. Важливим елементом законодавчого забезпечення процесів цифровізації соціальних послуг є нормативні акти, що регулюють функціонування Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), яка забезпечує інтеграцію різноманітних баз даних та реєстрів соціального захисту. Постанова Кабінету Міністрів України "Про організацію ведення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери" визначає структуру, принципи наповнення та функціонування цієї системи, а також регламентує порядок доступу до інформації, що в ній міститься. ЄІССС є ключовим інструментом цифрової трансформації соціальної сфери, оскільки забезпечує централізоване зберігання та обробку даних про всіх отримувачів соціальних послуг, автоматизує процеси призначення соціальної допомоги та верифікації права на отримання соціальних послуг. Впровадження цієї системи дозволило значно підвищити ефективність процесу надання соціальних послуг та знизити адміністративні витрати на їх адміністрування.

Законодавче регулювання цифровізації соціальних послуг також включає низку підзаконних актів, що детально визначають процедури та стандарти

надання конкретних видів соціальних послуг в електронній формі. Ці нормативні документи встановлюють вимоги до програмного забезпечення, порядок ідентифікації та автентифікації отримувачів послуг, а також регламентують процеси електронної взаємодії між різними суб'єктами надання соціальних послуг. Особливу увагу в цих документах приділено питанням доступності цифрових соціальних послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що є важливим аспектом забезпечення соціальної справедливості в процесі цифрової трансформації. Зокрема, нормативними актами встановлено вимоги до адаптації інтерфейсів електронних соціальних сервісів для осіб з порушеннями зору, слуху та моторики [43, с. 8].

Аналіз правової бази цифровізації соціальних послуг виявляє певні прогалини та неузгодженості, що потребують врегулювання для забезпечення ефективного функціонування цифрових соціальних сервісів. Зокрема, існує потреба в розробці та прийнятті спеціального закону про цифрові соціальні послуги, який би комплексно регулював всі аспекти їх надання, включаючи питання відповідальності за порушення прав отримувачів послуг при використанні цифрових технологій. Також актуальним є питання гармонізації національного законодавства у сфері цифрових соціальних послуг із відповідними нормами та стандартами Європейського Союзу, що особливо важливо в контексті євроінтеграційних процесів. Адаптація українського законодавства до європейських стандартів цифровізації соціальної сфери є необхідною умовою для забезпечення високої якості та доступності соціальних послуг для всіх категорій населення. Правове регулювання цифровізації соціальних послуг тісно пов'язане з питаннями електронної ідентифікації громадян, які звертаються за соціальною підтримкою. В цьому контексті важливу роль відіграють нормативні акти, що регулюють використання електронних підписів, Mobile ID, BankID та інших технологій ідентифікації при отриманні електронних соціальних послуг. Законодавчими актами встановлено різні рівні електронної ідентифікації залежно від чутливості інформації та важливості соціальної послуги, що дозволяє збалансувати вимоги безпеки та

зручності для користувачів. Наприклад, для отримання простих інформаційних послуг достатньо базової ідентифікації, тоді як для призначення соціальних виплат вимагається підвищений рівень ідентифікації з використанням кваліфікованого електронного підпису або інших надійних засобів [44, с. 22]. Правове регулювання цифровізації соціальних послуг також охоплює питання функціонування Порталу державних та соціальних послуг "Дія", який став єдиною точкою доступу громадян до широкого спектру електронних сервісів, включаючи соціальні послуги. Постанова Кабінету Міністрів України "Деякі питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг" визначає порядок інтеграції соціальних послуг до цього порталу, а також регламентує процеси електронної взаємодії між порталом та інформаційними системами надавачів соціальних послуг. Впровадження цього порталу дозволило суттєво спростити доступ громадян до соціальних послуг та забезпечити єдині стандарти їх надання, незалежно від місця проживання заявника [45, с. 115].

Законодавче забезпечення цифровізації соціальних послуг також включає нормативні акти, що регулюють впровадження інноваційних технологічних рішень у сфері соціального захисту, таких як штучний інтелект, великі дані та прогнозна аналітика. Ці технології дозволяють підвищити ефективність соціальної підтримки через більш точне таргетування послуг та превентивне виявлення соціальних ризиків. Водночас, їх використання породжує нові правові виклики, пов'язані з етичними аспектами, прозорістю алгоритмів та потенційними ризиками дискримінації. У зв'язку з цим, актуальним є питання розробки спеціальних нормативних актів, що встановлюватимуть етичні та правові рамки використання цих технологій у соціальній сфері, забезпечуючи баланс між технологічною ефективністю та захистом прав громадян.

Значна увага приділяється питанням розвитку цифрових навичок серед отримувачів соціальних послуг, особливо серед людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Нормативними документами встановлено вимоги до організації навчання та інформаційної підтримки користувачів цифрових соціальних

сервісів, а також регламентовано порядок надання альтернативних форм доступу до соціальних послуг для осіб, які не мають можливості самостійно користуватися цифровими технологіями. Такий багаторівневий підхід до забезпечення доступності соціальних послуг є важливою умовою для того, щоб цифровізація не призвела до поглиблення соціальної нерівності та виключення найбільш вразливих груп населення.

Аналіз законодавчої бази цифровізації соціальних послуг в Україні дозволяє виявити тенденцію до поступового розширення спектру електронних соціальних сервісів та підвищення їх інтеграції з іншими публічними послугами. Нормативними актами встановлено дорожню карту цифрової трансформації соціальної сфери, яка передбачає поетапне впровадження нових електронних сервісів та вдосконалення існуючих. Особлива увага приділяється питанням моніторингу та оцінки ефективності цифрових соціальних послуг, для чого розроблено систему ключових показників ефективності та методику їх вимірювання. Такий підхід дозволяє забезпечити постійне вдосконалення цифрових соціальних сервісів на основі зворотного зв'язку від користувачів та аналізу об'єктивних даних про їх функціонування.

Важливою складовою правового регулювання цифровізації соціальних послуг є нормативні акти, що визначають роль та повноваження територіальних громад у процесі впровадження та адміністрування цифрових соціальних сервісів на місцевому рівні. В контексті децентралізації влади та реформи місцевого самоврядування особливого значення набуває законодавче забезпечення розподілу відповідальності між центральними та місцевими органами влади у сфері цифровізації соціальних послуг. Нормативними документами встановлено порядок взаємодії між центральними та місцевими інформаційними системами соціального захисту, а також визначено джерела фінансування проектів цифровізації соціальних послуг на рівні громад. Такий підхід дозволяє забезпечити баланс між єдиними національними стандартами цифрових соціальних послуг та можливістю їх адаптації до специфічних потреб конкретних територіальних громад.

Законодавче забезпечення цифровізації соціальних послуг також включає нормативні акти, що регулюють залучення приватного сектору та громадських організацій до розробки та впровадження інноваційних цифрових рішень у соціальній сфері. Зокрема, встановлено правові рамки для державно-приватного партнерства та соціального підприємництва у сфері цифрових соціальних послуг, що дозволяє залучити додаткові ресурси та експертизу для вирішення соціальних проблем з використанням сучасних технологій. Такий підхід сприяє розвитку конкуренції та інновацій у сфері цифрових соціальних сервісів, що в кінцевому підсумку призводить до підвищення їх якості та доступності для населення. Крім того, нормативними актами встановлено механізми громадського контролю за процесами цифровізації соціальних послуг, що забезпечує їх відповідність реальним потребам громадян [46, с. 98].

Аналіз законодавчої бази цифровізації соціальних послуг дозволяє виявити певні регіональні відмінності у темпах та масштабах впровадження цифрових соціальних сервісів, що зумовлено різним рівнем розвитку інфраструктури та цифрових компетенцій населення в різних регіонах країни. Нормативними актами передбачено механізми вирівнювання цих диспропорцій через цільове фінансування проектів цифровізації соціальних послуг у менш розвинених регіонах та забезпечення технічної підтримки для місцевих органів влади, які відповідають за впровадження цифрових соціальних сервісів. Такий підхід дозволяє забезпечити рівний доступ до якісних цифрових соціальних послуг для всіх громадян, незалежно від їх місця проживання. Особливу увагу приділено питанням розвитку цифрової інфраструктури у сільській місцевості та віддалених населених пунктах, де проблема доступу до цифрових сервісів стоїть найбільш гостро.

Правове регулювання цифровізації соціальних послуг також охоплює питання транскордонного надання та отримання соціальних послуг, що особливо актуально в контексті міграційних процесів та євроінтеграції України. Нормативними актами визначено порядок електронної взаємодії між українськими та закордонними системами соціального захисту, а також

встановлено правила визнання електронних документів та ідентифікаторів, виданих в інших країнах. Це дозволяє забезпечити безперервність соціального захисту для українських громадян, які проживають або працюють за кордоном, а також для іноземців, які перебувають на території України. Особливу увагу в цьому контексті приділено питанням гармонізації українських стандартів цифрових соціальних послуг з відповідними стандартами Європейського Союзу, що є важливою умовою для подальшої інтеграції України до європейського соціального простору. Законодавче забезпечення цифровізації соціальних послуг передбачає постійний моніторинг ефективності нормативно-правової бази та її вдосконалення відповідно до розвитку технологій та змін у соціальній сфері. З цією метою створено спеціальні міжвідомчі робочі групи, які відповідають за аналіз практики застосування нормативних актів у сфері цифрових соціальних послуг та розробку пропозицій щодо їх вдосконалення. Цей процес передбачає активне залучення всіх зацікавлених сторін, включаючи представників громадянського суспільства, наукової спільноти та бізнесу, що дозволяє забезпечити комплексний підхід до вдосконалення правової бази. Особлива увага приділяється питанням адаптації нормативних актів до нових технологічних трендів, таких як блокчейн, Інтернет речей та штучний інтелект, які мають значний потенціал для трансформації системи соціальних послуг [23, с. 6].

У підсумку, законодавча база цифровізації соціальних послуг в Україні є динамічною системою, що постійно розвивається та адаптується до нових технологічних можливостей та соціальних викликів. Нормативно-правові акти у цій сфері охоплюють широкий спектр питань, від технічних стандартів та процедур до етичних та соціальних аспектів використання цифрових технологій у соціальній роботі. Ключовими принципами, що лежать в основі цієї нормативної бази, є забезпечення доступності, інклюзивності та високої якості цифрових соціальних послуг для всіх категорій населення. Водночас, існують певні прогалини та неузгодженості у правовому регулюванні, які потребують вирішення для забезпечення повноцінної цифрової трансформації системи

соціальних послуг. Важливим напрямом подальшого розвитку законодавчої бази є гармонізація національних стандартів з відповідними нормами Європейського Союзу, що створить умови для інтеграції України до європейського цифрового та соціального простору [17, с. 183].

2.2. Поточний стан цифровізації у сфері соціальних послуг в Україні

Цифровізація сфери соціальних послуг в Україні розпочалася як складова загальнодержавної стратегії розвитку електронного урядування та діджиталізації державних послуг. Впровадження цифрових технологій у соціальній сфері ґрунтується на необхідності підвищення ефективності та доступності послуг для найбільш вразливих категорій населення. За останні роки було реалізовано низку ініціатив щодо цифрової трансформації системи соціального захисту в Україні, спрямованих на спрощення процедур отримання соціальної підтримки. Попри певні досягнення, процес цифровізації соціальних послуг в Україні характеризується нерівномірністю впровадження та різним рівнем доступності цифрових інструментів для різних категорій населення. Наявність цифрового розриву між міськими та сільськими територіями, а також між різними віковими групами, створює додаткові виклики для забезпечення інклюзивного характеру цифрової трансформації соціальної сфери.

Аналіз сучасної ситуації у сфері цифровізації соціальних послуг в Україні свідчить про наявність суттєвих змін в організації та наданні соціальної підтримки населенню. Запровадження електронних сервісів дозволило автоматизувати основні процеси отримання соціальної допомоги та зменшити бюрократичне навантаження на заявників. Відповідно до досліджень К. Дубич, в Україні створено певну нормативно-правову базу, яка регулює процеси цифрової трансформації соціальної сфери, однак вона потребує вдосконалення та гармонізації з європейським законодавством. Особливу увагу в процесі цифровізації соціальних послуг приділяють забезпеченню захисту персональних даних та конфіденційності інформації отримувачів соціальних послуг.

Впровадження цифрових технологій у соціальній сфері вимагає постійного оновлення нормативно-правової бази для регулювання нових форматів взаємодії між надавачами та отримувачами соціальних послуг.

Система ЄІССС дозволяє автоматизувати процеси призначення соціальних виплат, пільг та послуг, що значно спрощує процедури їх отримання для громадян та зменшує можливості для зловживань. Завдяки впровадженню ЄІССС значно підвищилася ефективність роботи органів соціального захисту населення та якість обслуговування громадян. Інтеграція різних баз даних в рамках ЄІССС дозволяє проводити об'єктивну оцінку потреб отримувачів соціальних послуг та забезпечувати адресність соціальної допомоги. Розвиток інформаційної системи соціальної сфери також сприяє переходу від паперового документообігу до електронного, що відповідає загальним тенденціям діджиталізації соціальної політики. Серед найбільш успішних прикладів таких цифрових рішень можна відзначити портал "Дія" та застосунок "Соціальний інспектор", які дозволяють громадянам отримувати соціальні послуги дистанційно без необхідності особистого відвідування державних установ. Зростання популярності цифрових каналів взаємодії з державними органами свідчить про підвищення рівня цифрової грамотності населення та готовності використовувати нові технології для отримання соціальних послуг. Інтеграція різних цифрових сервісів у єдину екосистему дозволяє забезпечити безперервність та комплексність надання соціальної підтримки. Розвиток цифрових платформ для соціальних послуг також сприяє підвищенню прозорості системи соціального захисту та зменшенню корупційних ризиків.

Цифровізація сфери соціальних послуг відбувається в умовах децентралізації та передачі повноважень щодо надання соціальних послуг на рівень територіальних громад. Дослідження О. Шубалого демонструють, що цифрова трансформація соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад стикається з низкою викликів, пов'язаних з нерівномірним розвитком цифрової інфраструктури та різним рівнем цифрових компетенцій працівників соціальних служб. Створення цифрових соціальних сервісів на рівні громад

потребує значних фінансових та технічних ресурсів, а також системного підходу до підвищення цифрової грамотності як надавачів, так і отримувачів соціальних послуг. Позитивним аспектом децентралізації у контексті цифровізації соціальних послуг є можливість впровадження інноваційних підходів, адаптованих до потреб конкретних територіальних громад. Успішні приклади цифровізації соціальних послуг на рівні окремих громад демонструють потенціал для масштабування цифрових рішень на національному рівні [24, с. 61]. Особливої уваги в контексті цифровізації соціальних послуг заслуговує питання подолання цифрового розриву між різними групами населення. Дослідження Ю. Горемікіної свідчать про те, що цифрова нерівність особливо загострюється для соціально вразливих категорій населення, які є основними отримувачами соціальних послуг. Люди з інвалідністю, особи похилого віку, малозабезпечені громадяни часто мають обмежений доступ до цифрових технологій та інтернету, що створює додаткові бар'єри для отримання соціальних послуг у цифровому форматі. Забезпечення інклюзивного характеру цифровізації соціальних послуг вимагає розробки спеціальних механізмів підтримки вразливих груп населення та створення альтернативних каналів отримання соціальних послуг. Важливим аспектом подолання цифрового розриву є проведення освітніх заходів з підвищення цифрової грамотності для різних категорій населення, особливо для осіб похилого віку та людей з інвалідністю.

Важливим напрямком цифровізації соціальних послуг в Україні є розвиток систем електронної ідентифікації та аутентифікації отримувачів соціальних послуг. Впровадження електронних посвідчень, цифрових підписів та біометричних технологій дозволяє забезпечити достовірну ідентифікацію осіб, які звертаються за соціальною допомогою, що значно зменшує ризики шахрайства та подвійного отримання соціальних виплат. Розвиток систем електронної ідентифікації також сприяє спрощенню процедур верифікації даних при призначенні соціальних послуг та виплат. Інтеграція різних систем ідентифікації в єдину національну платформу дозволяє забезпечити

безперервність надання соціальних послуг та спростити доступ до них для громадян. Однак, впровадження систем електронної ідентифікації також піднімає питання захисту персональних даних та забезпечення приватності отримувачів соціальних послуг [25, с. 22].

Цифровізація системи соціального захисту в Україні пов'язана з розвитком електронних платіжних систем та інструментів для надання соціальної допомоги. Впровадження електронних соціальних виплат на банківські картки та рахунки отримувачів дозволяє значно спростити та прискорити процес отримання соціальної допомоги, а також зменшити операційні витрати на її виплату. Розвиток електронних платіжних систем у соціальній сфері також сприяє зменшенню корупційних ризиків та підвищенню прозорості використання бюджетних коштів на соціальні програми. Важливим аспектом цифровізації соціальних виплат є забезпечення фінансової інклюзії вразливих категорій населення, зокрема осіб похилого віку та людей з інвалідністю, які можуть мати обмежений доступ до банківських послуг. Розвиток мобільного банкінгу та інших інноваційних фінансових технологій створює нові можливості для доступу до соціальних виплат для різних категорій населення.

Впровадження цифрових технологій у сфері соціальних послуг супроводжується трансформацією професійних компетенцій та ролей соціальних працівників. Дослідження, проведене Т. Семигіною, свідчить про те, що цифровізація соціальної роботи вимагає від фахівців оволодіння новими цифровими навичками та інструментами для ефективної взаємодії з клієнтами в онлайн-середовищі. Соціальні працівники в умовах цифрової трансформації повинні розвивати компетенції щодо використання цифрових платформ, соціальних медіа, месенджерів та інших технологій для комунікації з клієнтами та колегами. Зміна форматів взаємодії з клієнтами вимагає переосмислення професійних стандартів та етичних норм соціальної роботи з урахуванням особливостей цифрового середовища. Підготовка кадрів для соціальної сфери повинна включати компоненти цифрової грамотності та навички роботи з сучасними інформаційними системами та технологіями [19, с. 50]. Аналіз

великих масивів даних про отримувачів соціальних послуг дозволяє виявляти тенденції, прогнозувати потреби в соціальній підтримці та оптимізувати розподіл ресурсів соціальних служб. Застосування методів машинного навчання та штучного інтелекту для аналізу соціальних даних створює нові можливості для персоналізації соціальних послуг та підвищення їх ефективності. Однак, використання алгоритмів та штучного інтелекту в соціальній сфері також піднімає питання етичного характеру, зокрема щодо прозорості прийняття рішень та ризиків дискримінації певних категорій населення. Забезпечення етичного використання даних та алгоритмів у соціальній сфері вимагає розробки відповідних стандартів та регуляторних механізмів [18, с. 176].

Порівняльний аналіз стану цифровізації соціальних послуг в Україні та країнах Європейського Союзу, проведений В. Власенком, свідчить про наявність суттєвого розриву в рівні цифрової трансформації соціальної сфери. Україна значно відстає від європейських країн за рівнем проникнення цифрових технологій у систему соціального захисту та доступності цифрових соціальних послуг для різних категорій населення. Особливо помітним є розрив у розвитку цифрової інфраструктури, цифрових компетенцій громадян та рівні інтеграції різних інформаційних систем у соціальній сфері. Водночас, Україна демонструє значний потенціал для прискорення цифрової трансформації соціальної сфери завдяки високому рівню розвитку ІТ-галузі та наявності кваліфікованих фахівців. Вивчення європейського досвіду цифровізації соціальних послуг дозволяє виявити успішні практики та моделі, які можуть бути адаптовані до українських реалій. Дослідження С. Вакуленко та О. Чернявської демонструють, що найбільш успішні приклади цифрової трансформації соціальної сфери базуються на партнерстві різних стейкхолдерів та залученні бізнесу, неурядових організацій та громадських активістів до розробки та впровадження цифрових рішень. Такий підхід дозволяє залучити додаткові фінансові та експертні ресурси, а також забезпечити врахування різних перспектив та потреб при створенні цифрових соціальних сервісів. Розвиток державно-приватного партнерства у сфері цифровізації соціальних послуг також сприяє впровадженню

інноваційних підходів та технологій, які можуть бути недоступними для державного сектору через обмеженість ресурсів. Залучення громадських організацій до процесу цифровізації соціальних послуг дозволяє забезпечити врахування потреб та інтересів різних груп населення. Дослідження Ю. Ситника свідчить про те, що в умовах зростання обсягів персональних даних, які обробляються в системах соціального захисту, особливої актуальності набувають питання кібербезпеки та захисту від несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації. Розвиток систем захисту даних у соціальній сфері вимагає комплексного підходу, який включає технічні, організаційні та правові аспекти забезпечення інформаційної безпеки. Важливим аспектом захисту даних є підвищення обізнаності працівників соціальних служб щодо потенційних ризиків та загроз у сфері інформаційної безпеки. Забезпечення безпеки даних також вимагає постійного моніторингу та оновлення систем захисту з урахуванням нових загроз та вразливостей [20, с. 107].

Цифровізація соціальних послуг в Україні відбувається в умовах трансформації моделі соціального захисту від універсальної до адресної, що вимагає розвитку систем оцінки потреб та верифікації отримувачів соціальної допомоги. Впровадження цифрових інструментів для оцінки потреб та визначення рівня вразливості дозволяє підвищити точність та об'єктивність призначення соціальної допомоги. Розвиток систем верифікації даних отримувачів соціальних послуг сприяє підвищенню ефективності використання ресурсів та зменшенню випадків нецільового використання коштів. Однак, процес верифікації та оцінки потреб повинен враховувати принципи поваги до гідності особи та захисту приватності, щоб уникнути стигматизації та дискримінації певних категорій населення. Баланс між ефективністю та етичними аспектами адресної соціальної допомоги залишається одним із ключових викликів цифровізації соціальних послуг.

Аналіз поточного стану цифровізації соціальних послуг в Україні свідчить про значний прогрес у створенні технічної та нормативної бази для цифрової трансформації соціальної сфери. Однак, залишаються суттєві виклики, пов'язані

з нерівномірністю доступу до цифрових технологій, недостатнім рівнем цифрових компетенцій як надавачів, так і отримувачів соціальних послуг, а також з проблемами інтеграції різних інформаційних систем. За оцінками експертів, цифровізація соціальних послуг в Україні знаходиться на етапі активного розвитку, але потребує подальшого вдосконалення для досягнення рівня європейських країн. Важливим фактором успішної цифрової трансформації соціальної сфери є системний підхід, який враховує як технологічні, так і соціальні аспекти впровадження цифрових рішень. Створення інклюзивної та доступної цифрової екосистеми соціальних послуг залишається стратегічним пріоритетом розвитку соціальної сфери в Україні.

Дослідження Н. Богданової демонструє, що цифровізація соціальних послуг в Україні відбувається в умовах обмежених ресурсів та необхідності одночасного вирішення багатьох соціальних проблем. Ефективне використання цифрових технологій для підвищення якості та доступності соціальних послуг вимагає чіткого визначення пріоритетів та послідовності дій. Важливим аспектом стратегічного планування цифрової трансформації соціальної сфери є оцінка потенційного впливу цифрових рішень на різні категорії населення та забезпечення принципу "нікого не залишити позаду". Розробка дорожньої карти цифровізації соціальних послуг повинна враховувати різний рівень готовності різних регіонів та установ до впровадження цифрових технологій. Моніторинг та оцінка ефективності цифрових рішень у соціальній сфері є необхідною умовою для їх подальшого вдосконалення та масштабування [4, с. 80]. Розвиток програм навчання та підвищення кваліфікації для соціальних працівників у сфері використання цифрових технологій є необхідною умовою для успішної цифрової трансформації соціальних послуг. Особливої уваги потребує питання розвитку цифрових навичок у вразливих категоріях населення, які є основними отримувачами соціальних послуг. Створення доступних та інклюзивних програм навчання цифровій грамотності для різних вікових та соціальних груп є важливим компонентом подолання цифрового розриву. Використання інноваційних методів навчання, таких як мобільне навчання, онлайн-курси та

індивідуальний коучинг, дозволяє зробити процес розвитку цифрових компетенцій більш гнучким та доступним для різних категорій населення.

Аналіз міжнародного досвіду цифровізації соціальних послуг, проведений І. Тибінкою, свідчить про те, що успішна цифрова трансформація соціальної сфери вимагає не лише впровадження технологічних рішень, але й зміни організаційної культури та процесів у соціальних службах. Україна має можливість використати досвід інших країн для уникнення типових помилок та прискорення процесу цифровізації соціальних послуг. Особливо цінним для України є досвід країн Східної Європи, які пройшли подібний шлях трансформації системи соціального захисту в умовах обмежених ресурсів. Вивчення міжнародного досвіду також дозволяє виявити інноваційні підходи та технології, які можуть бути адаптовані до українських реалій. Міжнародне співробітництво у сфері цифровізації соціальних послуг, зокрема через програми технічної допомоги та обміну досвідом, є важливим ресурсом для прискорення цифрової трансформації соціальної сфери в Україні.

Впровадження електронних систем зворотнього зв'язку від отримувачів соціальних послуг дозволяє оперативно виявляти проблеми та вдосконалювати процеси надання соціальної підтримки. Розвиток цифрових інструментів для збору та аналізу даних про якість соціальних послуг сприяє підвищенню прозорості та підзвітності системи соціального захисту. Залучення отримувачів соціальних послуг до процесу оцінки їх якості через цифрові канали забезпечує врахування потреб та очікувань цільових груп. Розвиток систем моніторингу та оцінки якості соціальних послуг також створює основу для впровадження системи управління, орієнтованого на результат, у соціальній сфері. Цифрові технології дозволяють автоматизувати процеси збору та аналізу даних, що значно підвищує ефективність моніторингу та оцінки соціальних програм.

2.3. Основні проблеми та виклики у процесі цифровізації

Процес цифровізації системи соціального захисту населення в Україні зіштовхується з численними проблемами та викликами, які потребують

комплексного аналізу та системного підходу до їх вирішення. У сучасних умовах глобальної цифрової трансформації соціальної сфери виникає необхідність в ідентифікації, категоризації та розробці методів подолання бар'єрів, що уповільнюють імплементацію цифрових технологій у систему надання соціальних послуг. Варто зазначити, що активна цифровізація соціальної сфери супроводжується не лише технологічними перешкодами, але й соціально-економічними, правовими, культурними та етичними викликами, які потребують комплексного міждисциплінарного підходу. Аналіз наукових джерел свідчить про те, що проблематика цифрової трансформації системи соціального захисту має багатовимірний характер і охоплює різні рівні: від індивідуального до загальнодержавного.

Однією з найбільш актуальних проблем у процесі цифровізації соціальної сфери є цифрова нерівність, яка проявляється у нерівному доступі різних верств населення до цифрових технологій та послуг. Цифровий розрив особливо помітний між міським та сільським населенням, а також між різними віковими та соціально-економічними групами населення. Згідно з результатами досліджень, значна частина осіб, які потребують соціальної підтримки, належать до категорій з обмеженим доступом до інтернету та цифрових пристроїв, що створює додаткові бар'єри для отримання електронних соціальних послуг. Особливо гостро ця проблема постає для людей похилого віку, осіб з інвалідністю, малозабезпечених громадян та мешканців віддалених населених пунктів, які часто позбавлені можливості скористатися перевагами цифровізації. Наявність цифрової нерівності може призводити до поглиблення соціальної ізоляції та маргіналізації вразливих верств населення, що суперечить основним принципам соціальної політики держави.

Недостатній рівень цифрової грамотності та цифрових навичок серед надавачів та отримувачів соціальних послуг становить суттєву перешкоду для ефективної цифровізації соціальної сфери. Дослідження показують, що значна частина соціальних працівників та фахівців системи соціального захисту потребують додаткового навчання та підвищення кваліфікації щодо

використання цифрових технологій у професійній діяльності. Відсутність відповідних компетенцій у працівників соціальної сфери призводить до низького рівня використання наявних електронних ресурсів та інструментів, а також до проблем з адаптацією до нових цифрових рішень. Водночас, низький рівень цифрової грамотності серед клієнтів соціальних служб ускладнює їхню взаємодію з електронними системами надання соціальних послуг, знижуючи доступність та якість соціальної допомоги. Проблема цифрової грамотності потребує комплексного вирішення шляхом розробки та впровадження спеціалізованих освітніх програм та тренінгів для різних категорій учасників процесу цифровізації соціальної сфери.

Технічні та інфраструктурні обмеження також суттєво впливають на ефективність цифровізації системи соціального захисту населення в Україні. Недостатній рівень розвитку цифрової інфраструктури, особливо у віддалених та сільських районах, обмежує можливості для повноцінного впровадження електронних соціальних послуг. Проблеми з доступом до високошвидкісного інтернету, недостатня кількість комп'ютерної техніки та програмного забезпечення у соціальних службах, а також технічні збої та помилки в електронних системах створюють додаткові перешкоди для цифрової трансформації соціальної сфери. Варто зазначити, що розвиток цифрової інфраструктури вимагає значних фінансових інвестицій та технічної підтримки, що в умовах обмежених бюджетних ресурсів становить серйозний виклик для органів державної влади та місцевого самоврядування. Ефективне вирішення цієї проблеми потребує координації зусиль різних державних та недержавних суб'єктів, а також залучення міжнародної технічної допомоги та партнерства [5, с. 87]. Важливим викликом у процесі цифровізації соціальної сфери є фрагментованість та недостатня інтеграція інформаційних систем і баз даних, які використовуються різними суб'єктами надання соціальних послуг. Відсутність єдиних стандартів обміну даними, несумісність програмного забезпечення та неузгодженість інформаційних процесів призводять до дублювання функцій, неефективного використання ресурсів та ускладнення міжвідомчої взаємодії.

Дослідники відзначають, що наявність ізольованих "інформаційних островів" створює перешкоди для формування цілісної системи електронних соціальних послуг та знижує якість обслуговування громадян. Проблема фрагментованості інформаційних систем потребує системного підходу до розробки архітектури електронного урядування у соціальній сфері, а також впровадження єдиних технічних стандартів та протоколів обміну даними між різними суб'єктами надання соціальних послуг. Ефективна інтеграція інформаційних систем дозволить забезпечити принцип "єдиного вікна" для отримувачів соціальних послуг та підвищити ефективність роботи соціальних служб.

Проблема захисту персональних даних та інформаційної безпеки набуває особливої актуальності в умовах цифровізації системи соціального захисту населення. Соціальні служби обробляють значні обсяги чутливої персональної інформації про вразливі верстви населення, що підвищує ризики несанкціонованого доступу, витоку даних та кіберзагроз. Недостатній рівень захисту персональних даних може призвести до порушення прав та інтересів отримувачів соціальних послуг, а також до зниження рівня довіри до електронних систем соціального захисту. Дослідники відзначають необхідність розробки та впровадження комплексних систем захисту інформації, які б відповідали сучасним стандартам кібербезпеки та забезпечували належний рівень конфіденційності персональних даних. Важливим аспектом вирішення цієї проблеми є також підвищення рівня обізнаності працівників соціальної сфери та отримувачів соціальних послуг щодо правил безпечного використання електронних ресурсів та захисту персональних даних. Забезпечення балансу між доступністю електронних соціальних послуг та захистом персональних даних є одним з ключових викликів цифрової трансформації соціальної сфери.

Недостатнє нормативно-правове регулювання процесів цифровізації соціальної сфери створює серйозні перешкоди для ефективного впровадження електронних соціальних послуг. Аналіз законодавчої бази свідчить про наявність прогалин та неузгодженостей у правовому забезпеченні цифрової трансформації системи соціального захисту населення, що призводить до невизначеності у

питаннях відповідальності, повноважень та процедур надання електронних соціальних послуг. Відсутність чітких правових механізмів регулювання електронної взаємодії між надавачами та отримувачами соціальних послуг, а також недостатня правова регламентація використання цифрових технологій у соціальній роботі створюють ризики правової невизначеності та потенційних конфліктів. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити та прийняти комплексні зміни до законодавства, які б забезпечили правове підґрунтя для цифровізації соціальної сфери, визначили статус електронних соціальних послуг та встановили єдині стандарти їх надання. Важливим аспектом правового регулювання є також гармонізація національного законодавства з міжнародними стандартами та директивами у сфері електронного урядування та цифрових послуг. Етичні дилеми та конфлікти, які виникають у процесі цифровізації соціальної роботи, становлять важливий виклик для фахівців та дослідників соціальної сфери. Впровадження цифрових технологій у практику соціальної роботи супроводжується питаннями щодо дотримання професійної етики, забезпечення конфіденційності, збереження автентичності відносин між соціальним працівником та клієнтом, а також забезпечення соціальної справедливості в умовах цифрової нерівності. Дослідники відзначають ризики дегуманізації соціальних послуг, зменшення емпатії та особистого контакту, які можуть виникати при надмірній автоматизації та цифровізації процесів соціальної роботи. Особливо гостро етичні дилеми постають у контексті використання штучного інтелекту та алгоритмічних систем прийняття рішень у соціальній сфері, що може призводити до дискримінації, упередженості та несправедливого розподілу ресурсів. Вирішення етичних проблем цифровізації соціальної сфери потребує розробки та впровадження етичних кодексів та стандартів використання цифрових технологій у соціальній роботі, а також постійного професійного діалогу щодо балансу між технологічними інноваціями та гуманістичними цінностями соціальної роботи. Проблема стійкості та масштабованості цифрових рішень у соціальній сфері є також важливим викликом для процесу цифровізації системи соціального захисту населення.

Досвід впровадження електронних соціальних послуг свідчить про наявність значної кількості пілотних проєктів та локальних ініціатив, які демонструють позитивні результати на початковому етапі, але мають обмежені можливості для масштабування та інтеграції в загальнодержавну систему соціального захисту. Відсутність стратегічного планування, недостатня координація між різними суб'єктами цифровізації та обмежені ресурси для підтримки та розвитку цифрових рішень призводять до фрагментарності та нестійкості процесів цифрової трансформації соціальної сфери. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити комплексну стратегію цифровізації системи соціального захисту населення, яка б забезпечувала послідовність, системність та сталість процесів впровадження цифрових технологій у соціальну сферу. Важливим аспектом є також забезпечення фінансової та інституційної підтримки для масштабування успішних цифрових рішень та їх інтеграції в загальнодержавні системи електронного урядування [17, с. 178]. Недостатня залученість кінцевих користувачів до процесів розробки та впровадження цифрових рішень у соціальній сфері є суттєвою перешкодою для ефективної цифровізації системи соціального захисту населення. Дослідники відзначають, що часто електронні соціальні послуги розробляються без врахування реальних потреб, можливостей та очікувань їх потенційних користувачів, що призводить до низького рівня використання цих послуг та незадоволеності їх якістю. Відсутність механізмів зворотного зв'язку та систематичної оцінки якості електронних соціальних послуг з боку їх отримувачів обмежує можливості для вдосконалення та адаптації цифрових рішень відповідно до реальних потреб населення. Для вирішення цієї проблеми необхідно впроваджувати принципи спільного створення та проєктування електронних соціальних послуг за участю всіх

зацікавлених сторін, включаючи представників вразливих верств населення.

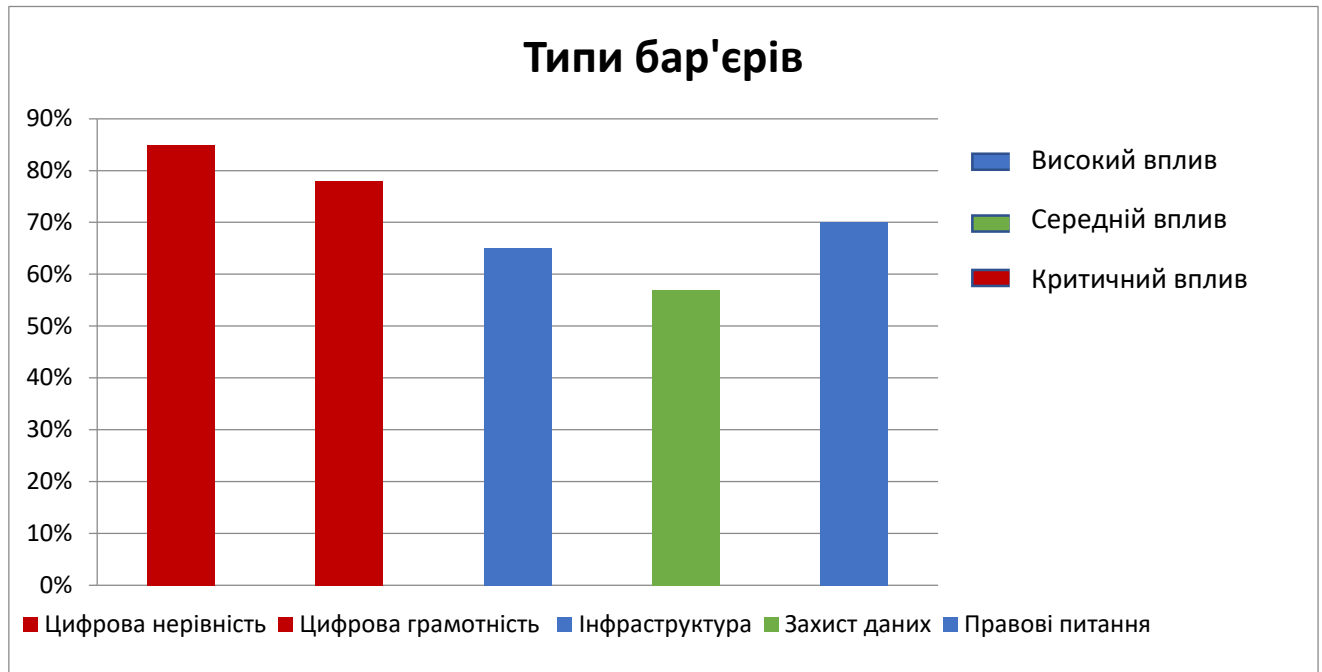


Рис. 2.1. Основні бар'єри цифровізації системи соціального захисту

Проблема забезпечення доступності електронних соціальних послуг для осіб з інвалідністю становить важливий виклик у процесі цифровізації соціальної сфери. Дослідження показують, що значна частина електронних ресурсів та сервісів у сфері соціального захисту не відповідає вимогам доступності для осіб з різними видами інвалідності, що створює додаткові бар'єри для реалізації їхніх прав та отримання необхідної підтримки. Відсутність альтернативних форматів інформації, недоступний інтерфейс електронних сервісів, а також обмежені можливості для використання асистивних технологій при взаємодії з електронними системами соціального захисту призводять до дискримінації та соціальної ізоляції осіб з інвалідністю. Для вирішення цієї проблеми необхідно забезпечити відповідність електронних соціальних послуг міжнародним стандартам доступності, зокрема Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), а також впровадити механізми моніторингу та оцінки доступності електронних ресурсів та сервісів у сфері соціального захисту. Важливим аспектом є також залучення осіб з інвалідністю до процесів розробки та тестування електронних соціальних послуг, що дозволить врахувати їхні потреби та особливості взаємодії з цифровими технологіями. Недостатня координація між різними суб'єктами

цифровізації соціальної сфери є серйозною перешкодою для ефективної цифрової трансформації системи соціального захисту населення. Множинність учасників процесу цифровізації, включаючи різні міністерства та відомства, органи місцевого самоврядування, неурядові організації та міжнародні проекти технічної допомоги, часто призводить до дублювання зусиль, неефективного використання ресурсів та відсутності єдиного бачення цифрової трансформації соціальної сфери. Відсутність ефективних механізмів координації та співпраці між різними суб'єктами цифровізації ускладнює процеси планування, впровадження та оцінки ефективності електронних соціальних послуг. Для вирішення цієї проблеми необхідно створити ефективні інституційні механізми координації процесів цифровізації соціальної сфери, зокрема шляхом визначення єдиного координаційного центру, розробки спільної стратегії цифрової трансформації та забезпечення регулярної комунікації та обміну досвідом між різними суб'єктами цифровізації. Важливим аспектом є також впровадження принципів багаторівневого управління цифровою трансформацією, які б забезпечували узгодження дій на національному, регіональному та місцевому рівнях.

Проблема фінансового забезпечення процесів цифровізації соціальної сфери є одним з ключових викликів для ефективної цифрової трансформації системи соціального захисту населення. Обмежені бюджетні ресурси, невизначеність джерел фінансування, а також відсутність механізмів оцінки економічної ефективності інвестицій у цифровізацію соціальної сфери створюють суттєві перешкоди для впровадження та розвитку електронних соціальних послуг. Дослідники відзначають, що недостатнє фінансування процесів цифровізації соціальної сфери призводить до використання застарілих технологій, обмеженої функціональності електронних сервісів та недостатньої підтримки цифрових інновацій у системі соціального захисту населення. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити комплексну стратегію фінансування процесів цифровізації соціальної сфери, яка б передбачала диверсифікацію джерел фінансування, включаючи державний та місцеві

бюджети, міжнародну технічну допомогу, державно-приватне партнерство та соціальне інвестування. Важливим аспектом є також розробка методики оцінки економічної ефективності інвестицій у цифровізацію соціальної сфери та використання результатів цієї оцінки для прийняття обґрунтованих рішень щодо фінансування цифрових проєктів.

Проблема стійкості до змін та організаційного опору в системі соціального захисту населення є важливим викликом для процесів цифровізації соціальної сфери. Дослідження показують, що впровадження цифрових технологій часто зустрічає супротив з боку працівників соціальних служб, які звикли до традиційних методів роботи та не бачать переваг цифрової трансформації. Страх перед змінами, невпевненість у власних цифрових навичках, а також побоювання щодо можливої втрати робочих місць внаслідок автоматизації процесів соціальної роботи створюють психологічні бар'єри для сприйняття та впровадження цифрових інновацій. Для вирішення цієї проблеми необхідно розвивати культуру інновацій у системі соціального захисту населення, проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо переваг цифровізації, залучати працівників соціальної сфери до процесів розробки та впровадження цифрових рішень, а також забезпечувати їх підтримку та навчання для успішної адаптації до цифрової трансформації. Важливим аспектом є також розробка стратегій управління змінами, які б враховували психологічні та організаційні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери.

Дослідники відзначають ризики автоматизованої дискримінації та соціальної нерівності, які можуть виникати при використанні алгоритмічних систем прийняття рішень у соціальній сфері. Алгоритмічна упередженість, закладена в системи штучного інтелекту, може призводити до несправедливого розподілу ресурсів, обмеження доступу до соціальних послуг для певних груп населення та порушення принципів соціальної справедливості. Важливими ризиками є також можлива дегуманізація соціальних послуг, втрата особистого контакту та емпатії, а також зростання соціальної ізоляції внаслідок надмірної цифровізації та автоматизації процесів соціальної роботи. Для вирішення цієї

проблеми необхідно розробити системи етичного аудиту та оцінки впливу цифрових технологій на різні аспекти соціального благополуччя, а також впровадити механізми моніторингу та контролю за потенційними негативними наслідками цифровізації соціальної сфери. Важливим аспектом є також забезпечення балансу між технологічними інноваціями та гуманістичними цінностями соціальної роботи. Проблема забезпечення права на конфіденційність та контроль над персональними даними в умовах цифровізації соціальної сфери є важливим викликом, який потребує комплексного підходу до вирішення. Збір, обробка та використання великих обсягів персональних даних у системі соціального захисту населення створюють ризики для приватності та автономії особистості, особливо для представників вразливих верств населення. Дослідники відзначають проблеми, пов'язані з надмірним збором даних, нецільовим використанням особистої інформації, а також обмеженими можливостями для контролю та управління власними даними з боку отримувачів соціальних послуг. Ці проблеми можуть призводити до порушення прав та свобод громадян, а також до зниження рівня довіри до електронних систем соціального захисту. Для вирішення цієї проблеми необхідно впроваджувати принципи "приватності за дизайном" при розробці електронних соціальних послуг, забезпечувати прозорість процесів збору та використання персональних даних, а також розширювати можливості для контролю та управління власними даними з боку отримувачів соціальних послуг. Проблема розвитку цифрової компетентності та лідерства в системі соціального захисту населення є важливим викликом для ефективної цифрової трансформації соціальної сфери. Дослідження показують, що успішність процесів цифровізації значною мірою залежить від наявності компетентних цифрових лідерів та менеджерів, які розуміють як технологічні, так і соціальні аспекти цифрової трансформації та здатні ефективно управляти процесами змін. Відсутність системного підходу до розвитку цифрового лідерства в соціальній сфері, обмежені можливості для професійного розвитку керівників соціальних служб у сфері цифрових технологій, а також недостатня увага до формування цифрової організаційної

культури створюють перешкоди для ефективного управління процесами цифровізації. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити та впровадити програми розвитку цифрового лідерства для керівників соціальних служб, створити механізми обміну досвідом та кращими практиками цифрової трансформації, а також забезпечити інституційну підтримку для формування цифрової організаційної культури в системі соціального захисту населення. Важливим аспектом є також розвиток міжсекторального партнерства та залучення експертів з різних галузей для посилення цифрових компетенцій та лідерського потенціалу в соціальній сфері. Проблема оцінки ефективності та соціального впливу цифровізації системи соціального захисту населення є важливим викликом, який потребує розробки відповідних методологічних та практичних інструментів. Відсутність комплексних систем моніторингу та оцінки процесів цифровізації соціальної сфери, обмежені можливості для збору та аналізу даних про використання та вплив електронних соціальних послуг, а також недостатня увага до оцінки соціальних наслідків цифрової трансформації створюють перешкоди для обґрунтованого прийняття рішень та вдосконалення цифрових рішень. Дослідники відзначають необхідність розробки багатовимірних моделей оцінки ефективності цифровізації, які б враховували не лише економічні показники, але й соціальні, етичні та екологічні аспекти цифрової трансформації. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити методологію та інструменти для комплексної оцінки ефективності та соціального впливу цифровізації соціальної сфери, впровадити системи моніторингу та збору даних про використання та результати електронних соціальних послуг, а також забезпечити прозорість та доступність результатів оцінки для всіх зацікавлених сторін.

РОЗДІЛ 3

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

3.1. Вплив цифровізації на якість та доступність пенсійних послуг

Цифровізація системи пенсійного забезпечення є одним із ключових напрямів модернізації соціальної сфери в Україні, що набуває особливої актуальності в контексті глобальних технологічних трансформацій та необхідності підвищення ефективності надання соціальних послуг. Впровадження цифрових технологій у пенсійну систему дозволяє не лише оптимізувати адміністративні процеси, але й суттєво покращити якість обслуговування громадян, зробити послуги більш доступними та персоналізованими. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології створюють передумови для трансформації традиційної моделі надання пенсійних послуг у напрямку клієнтоорієнтованого підходу, що базується на принципах прозорості, оперативності та зручності. Цифрова трансформація пенсійного забезпечення потребує комплексного підходу, який враховує як технологічні аспекти впровадження інноваційних рішень, так і соціальні наслідки таких змін для різних категорій населення.

У сучасних умовах цифровізація соціальної сфери загалом і пенсійного забезпечення зокрема розглядається як стратегічний напрям розвитку, що спрямований на підвищення якості надання послуг та розширення їх доступності для громадян. Згідно з дослідженнями вітчизняних науковців, впровадження електронних сервісів у систему пенсійного забезпечення здатне вирішити низку проблемних питань, пов'язаних із бюрократичними процедурами, часовими затратами та територіальною доступністю послуг. Цифрові технології дозволяють автоматизувати рутинні операції, зменшити кількість паперових документів, прискорити обробку інформації та забезпечити оперативний зворотний зв'язок із клієнтами. Водночас, як зазначає Г. С. Лопушняк, цифрова трансформація пенсійної системи потребує не лише технологічних змін, але й

відповідного правового регулювання, організаційного забезпечення та розвитку цифрових компетентностей як у надавачів послуг, так і у їх отримувачів.

Аналіз сучасного стану цифровізації пенсійних послуг в Україні свідчить про значний прогрес у цьому напрямі, особливо в останні роки. Впровадження електронних сервісів, створення особистих кабінетів пенсіонерів, розробка мобільних додатків та інші інноваційні рішення сприяють підвищенню якості обслуговування та розширенню доступності послуг. У реаліях війни електронні сервіси стали не просто зручним доповненням, а необхідною умовою забезпечення безперервності надання пенсійних послуг в кризових умовах. Варто зазначити, що в умовах децентралізації цифрова трансформація пенсійної системи сприяє також розвитку місцевих громад, забезпечуючи доступність послуг незалежно від місця проживання громадян та інтегруючи пенсійне забезпечення в загальну систему електронного урядування на локальному рівні.

Впровадження цифрових технологій у сферу пенсійного забезпечення має безпосередній вплив на якість надання послуг, що проявляється у різних аспектах. По-перше, автоматизація процесів дозволяє мінімізувати людський фактор і, відповідно, зменшити кількість помилок при нарахуванні пенсій, обробці документів та формуванні виплат. По-друге, цифрові технології забезпечують прискорення адміністративних процедур, що дозволяє скоротити час очікування для пенсіонерів та підвищити оперативність вирішення їхніх запитів. По-третє, електронні сервіси створюють можливості для більш персоналізованого підходу до клієнтів, враховуючи їхні індивідуальні потреби та особливості. Крім того, цифровізація сприяє підвищенню прозорості системи пенсійного забезпечення, що збільшує довіру громадян до відповідних інституцій та дозволяє їм краще розуміти механізми формування пенсійних виплат. Як зазначає О. П. Гребеножко, цифрові трансформації в пенсійній системі здатні суттєво підвищити рівень задоволеності громадян якістю послуг, що є одним із ключових індикаторів ефективності соціальної політики держави [8, с. 110].

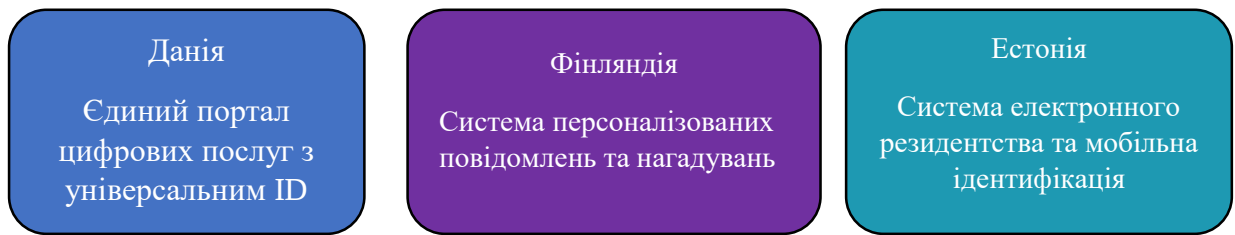


Рис. 3.1. Європейський досвід цифровізації пенсійних послуг.

Джерело: складено автором на основі [8]

Доступність пенсійних послуг є ще одним важливим аспектом, на який суттєво впливає цифровізація. Традиційна модель надання пенсійних послуг через фізичні офіси та відділення часто створює бар'єри для певних категорій громадян, особливо для осіб з обмеженими можливостями, людей, які проживають у віддалених населених пунктах, або тих, хто через стан здоров'я не може особисто відвідувати установи. Цифрові технології дозволяють подолати ці бар'єри, забезпечуючи дистанційний доступ до послуг через інтернет, мобільні додатки та інші електронні канали комунікації. Такий підхід робить пенсійні послуги доступними цілодобово, без прив'язки до географічного розташування клієнта та режиму роботи установ. Крім того, електронні сервіси часто пропонують інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та можливості для адаптації під потреби різних користувачів, включаючи людей з вадами зору, слуху або моторики. Як зазначає Т. А. Заяць, цифрові технології створюють передумови для реалізації принципу інклюзивності в системі соціального захисту, забезпечуючи рівні можливості доступу до послуг для всіх категорій населення [12, с. 97]. Цифрові платформи та електронні сервіси надають можливість отримувати актуальну інформацію про пенсійну систему, порядок нарахування та індексації виплат, зміни в законодавстві та інші важливі питання. Такий підхід підвищує рівень обізнаності громадян щодо своїх прав та можливостей у сфері пенсійного забезпечення, що є важливою передумовою для ефективної реалізації цих прав. Крім того, цифрові канали комунікації дозволяють громадянам отримувати консультації та роз'яснення з пенсійних питань без необхідності особистого відвідування установ, що суттєво економить час та ресурси.

Особливого значення цей аспект набуває в контексті пенсійної реформи та змін у законодавстві, коли потреба в інформаційному забезпеченні громадян зростає. На думку К. В. Дубич, ефективна комунікаційна стратегія, що базується на використанні цифрових технологій, є необхідною умовою успішної реалізації реформ у сфері пенсійного забезпечення та підвищення рівня довіри громадян до цих реформ.

Цифровізація пенсійних послуг відкриває нові можливості для аналітики та прогнозування в системі пенсійного забезпечення. Використання технологій великих даних (Big Data) та штучного інтелекту дозволяє аналізувати значні масиви інформації, виявляти тенденції та закономірності, прогнозувати майбутні потреби та виклики в пенсійній системі. Такий підхід сприяє більш обґрунтованому прийняттю рішень, ефективному розподілу ресурсів та розробці стратегічних планів розвитку пенсійної системи. Крім того, аналітичні інструменти дозволяють оцінювати ефективність існуючих пенсійних програм, виявляти проблемні зони та розробляти заходи для їх усунення. Цифрові технології також створюють можливості для моделювання різних сценаріїв розвитку пенсійної системи та оцінки їх потенційних наслідків, що є важливим елементом стратегічного планування. Як зазначає О. М. Балакірева, використання аналітичних інструментів та технологій прогнозування є необхідною умовою для забезпечення фінансової стійкості пенсійної системи в довгостроковій перспективі та її адаптації до демографічних та економічних викликів.

Незважаючи на очевидні переваги цифровізації пенсійних послуг, цей процес супроводжується низкою викликів та ризиків, які потребують уваги та відповідних заходів реагування. Одним із ключових викликів є проблема цифрової нерівності, особливо серед старшого покоління, яке є основною категорією користувачів пенсійних послуг. За оцінками експертів, значна частина пенсіонерів в Україні має обмежений доступ до інтернету та недостатній рівень цифрових навичок, що створює ризик їх виключення з процесу отримання якісних електронних послуг. Інший важливий виклик пов'язаний із

забезпеченням кібербезпеки та захисту персональних даних в умовах цифровізації. Пенсійна система оперує значними обсягами чутливої інформації про громадян, і будь-які порушення в системі захисту цих даних можуть мати серйозні наслідки. Крім того, існують ризики технічних збоїв та системних помилок при впровадженні нових технологій, що потребує розробки надійних механізмів резервного копіювання даних та альтернативних каналів надання послуг. Як зазначає Е. Дж. Хельспер, цифрова трансформація соціальних послуг повинна супроводжуватися відповідними заходами для подолання цифрової нерівності та забезпечення включеності всіх категорій населення в цей процес.

У контексті подолання цифрової нерівності та забезпечення доступності електронних пенсійних послуг для всіх категорій населення важливу роль відіграють програми цифрової грамотності та розвитку відповідних навичок, особливо серед старшого покоління. Такі програми можуть включати різні форми навчання, адаптовані під потреби та можливості різних цільових груп, включаючи індивідуальні консультації, групові тренінги, онлайн-курси та інформаційні матеріали. Важливим аспектом є також створення зрозумілих та інтуїтивних інтерфейсів для електронних сервісів, які будуть доступні навіть для користувачів з мінімальним рівнем цифрових навичок. Крім того, доцільним є розвиток мережі центрів підтримки користувачів, де громадяни можуть отримати допомогу при використанні електронних сервісів. Не менш важливим є забезпечення альтернативних каналів надання послуг для тих, хто не має можливості користуватися цифровими технологіями, щоб уникнути їх соціального виключення. На думку Н. С. Богданової, комплексний підхід до розвитку цифрових компетентностей громадян є необхідною умовою для успішної цифрової трансформації системи соціального захисту та забезпечення її інклюзивності.

Забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних є критично важливим аспектом цифровізації пенсійних послуг, враховуючи чутливість інформації, що обробляється в цій системі. Пенсійна система оперує значними обсягами персональних даних громадян, включаючи фінансову інформацію, дані

про стан здоров'я, трудовий стаж та інші чутливі відомості. Будь-які порушення конфіденційності цих даних можуть мати серйозні наслідки для громадян та підірвати довіру до електронних сервісів загалом. Тому розробка та впровадження надійних систем захисту інформації, що відповідають сучасним стандартам кібербезпеки, є необхідною умовою успішної цифрової трансформації пенсійної системи. Такі системи повинні забезпечувати надійну автентифікацію користувачів, шифрування даних, контроль доступу, моніторинг безпеки та швидке реагування на потенційні загрози. Крім того, важливим є постійне оновлення та вдосконалення систем захисту відповідно до еволюції кіберзагроз та розвитку технологій. Як зазначає В. В. Юровська, правове регулювання питань захисту персональних даних в умовах цифровізації соціальної сфери потребує особливої уваги та має базуватися на міжнародних стандартах у цій галузі. Електронні сервіси самообслуговування надають громадянам можливість перевіряти стан своїх пенсійних рахунків, отримувати інформацію про нараховані суми та виплати, формувати різні довідки та виписки, подавати заяви на перерахунок пенсії або оформлення додаткових виплат, змінювати персональні дані та спосіб отримання коштів. Такий підхід не лише підвищує зручність для користувачів, але й дозволяє оптимізувати роботу пенсійної системи, зменшуючи навантаження на працівників та вивільняючи ресурси для вирішення більш складних завдань. Як зазначає І. Я. Тибінка, розвиток електронних сервісів самообслуговування є одним із ключових трендів у цифровій трансформації системи соціального захисту, що відповідає глобальним тенденціям та сучасним очікуванням громадян.

Міжнародний досвід цифровізації пенсійних послуг демонструє різноманітні підходи та практики, які можуть бути корисними для України. Країни Європейського Союзу, зокрема Скандинавські держави, досягли значного прогресу у впровадженні цифрових технологій у сферу соціального захисту, створивши інтегровані електронні системи, що забезпечують високу якість та доступність послуг для громадян. Наприклад, у Данії функціонує єдиний портал цифрових послуг, через який громадяни можуть отримати доступ

до всіх сервісів пенсійної системи, використовуючи універсальний цифровий ідентифікатор. У Фінляндії розроблено систему персоналізованих повідомлень та нагадувань, що інформують громадян про можливості отримання пенсійних виплат та необхідні дії для їх оформлення. Естонія, яка є одним із світових лідерів у сфері цифрового урядування, впровадила систему електронного резидентства, що дозволяє громадянам отримувати пенсійні послуги незалежно від їх фізичного місцезнаходження. Як зазначає В. М. Власенко, досвід європейських країн свідчить про необхідність комплексного підходу до цифровізації пенсійних послуг, який включає не лише технологічні інновації, але й відповідні організаційні, правові та освітні заходи.

3.2. Цифрові сервіси Пенсійного фонду України: аналіз поточного стану

Стрімкий розвиток цифрових технологій у сучасному світі зумовлює трансформаційні процеси в усіх сферах суспільного життя, зокрема й у системі соціального захисту населення. Пенсійний фонд України, як ключова інституція соціального забезпечення громадян, активно впроваджує інноваційні цифрові рішення для підвищення якості та доступності своїх послуг. Масштабна цифровізація діяльності Пенсійного фонду розпочалася в рамках загальнодержавної стратегії цифрової трансформації та спрямована на створення ефективної екосистеми електронних сервісів. Впровадження цифрових технологій у роботу Пенсійного фонду України має на меті не лише оптимізацію внутрішніх адміністративних процесів, але й суттєве покращення взаємодії з громадянами шляхом надання якісних, зручних та доступних послуг. Необхідність подібних змін обумовлена зростаючими потребами населення в отриманні швидких та якісних адміністративних послуг без необхідності особистого відвідування установ.

Сучасний стан цифрових сервісів Пенсійного фонду України характеризується наявністю розгалуженої системи електронних послуг, які надаються через офіційний вебпортал установи та мобільний додаток. Основою

цифрової інфраструктури ПФУ є Веб-портал електронних послуг, який було запущено у 2019 році та який постійно розширює свій функціонал. Даний портал забезпечує можливість дистанційного доступу громадян до інформації, що міститься в системі персоніфікованого обліку, та до електронних сервісів Фонду. Інтеграція з системою електронної ідентифікації громадян дозволяє користувачам авторизуватися за допомогою кваліфікованого електронного підпису, BankID або MobileID, що забезпечує захищений доступ до персональних даних. Важливим кроком у розширенні цифрових можливостей стало впровадження мобільного додатку "Пенсійний фонд", який дублює функціонал веб-порталу та дозволяє отримувати послуги з будь-якого смартфона з доступом до інтернету.

Аналіз поточного стану цифрових сервісів Пенсійного фонду України свідчить про суттєве розширення їх переліку та підвищення якості протягом останніх років. Серед ключових електронних послуг, які сьогодні доступні громадянам, варто відзначити: отримання інформації про страховий стаж, розмір нарахованої заробітної плати та сплачених страхових внесків; подання заяв на призначення, перерахунок та виплату пенсій; отримання електронних пенсійних посвідчень; запис на прийом до фахівців установи; оформлення допомоги на поховання; отримання довідок та виписок з реєстру застрахованих осіб. Особливо важливим нововведенням стала можливість дистанційного оформлення пенсійних виплат без необхідності особистого відвідування відділень фонду, що значно спростило процедуру для громадян, особливо з обмеженими фізичними можливостями. Впровадження системи електронного документообігу дозволило суттєво скоротити терміни опрацювання звернень та підвищити ефективність роботи установи. Налагоджено електронну взаємодію з Єдиним державним демографічним реєстром, Державним реєстром актів цивільного стану, Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що забезпечує актуальність та достовірність даних, якими оперує фонд. Суттєвим проривом стала інтеграція цифрових сервісів ПФУ з платформою "Дія", яка дозволила громадянам

отримувати пенсійні послуги через єдиний державний портал електронних послуг. Така синергія різних цифрових платформ сприяє формуванню єдиного інформаційного простору в сфері надання адміністративних послуг та підвищує зручність їх використання для громадян. Слід зазначити, що подібна інтеграція відповідає європейським практикам цифровізації сфери соціального захисту, де особлива увага приділяється саме створенню єдиних цифрових екосистем державних послуг. Аналіз статистичних даних щодо використання цифрових сервісів Пенсійного фонду України свідчить про зростаючий попит серед населення. За даними ПФУ, кількість зареєстрованих користувачів веб-порталу електронних послуг станом на початок 2025 року перевищила 7 мільйонів осіб, що становить близько 60% від загальної кількості пенсіонерів та застрахованих осіб. Особливо помітним є зростання користувачів мобільного додатку – їх кількість за останній рік збільшилася на 45% і досягла 3,2 мільйона осіб. Щомісяця через цифрові канали опрацьовується понад 500 тисяч звернень громадян, при чому найбільш затребуваними послугами є отримання інформації про розмір пенсії та страховий стаж, а також подання заяв на різні види соціальних виплат. Варто відзначити, що найвищий рівень користування цифровими сервісами спостерігається серед мешканців великих міст, тоді як у сільській місцевості рівень проникнення цифрових послуг залишається відносно низьким, що може бути пов'язано з обмеженим доступом до інтернету та нижчим рівнем цифрової грамотності.

Враховуючи чутливість інформації, яка обробляється в системах ПФУ, особлива увага приділяється впровадженню сучасних технологій кіберзахисту та дотриманню міжнародних стандартів захисту інформації. Зокрема, в роботі цифрових сервісів фонду застосовуються технології шифрування даних, багатофакторної автентифікації користувачів, моніторингу та аудиту дій у системі, а також регулярне оновлення програмного забезпечення для усунення вразливостей. Відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних, у ПФУ впроваджено комплексну систему захисту інформації, яка пройшла державну експертизу та отримала відповідний атестат. Крім того,

регулярно проводяться навчання персоналу щодо дотримання правил інформаційної безпеки та захисту персональних даних, а також здійснюється періодичний аудит інформаційних систем для виявлення потенційних загроз та вразливостей.

Дослідження задоволеності користувачів цифровими сервісами Пенсійного фонду України демонструє загалом позитивну динаміку. За результатами опитувань, проведених у 2024 році, близько 78% користувачів оцінюють якість електронних послуг ПФУ як "добру" або "відмінну", що на 12% вище порівняно з показниками 2022 року. Основними перевагами цифрових сервісів, які відзначають користувачі, є економія часу, зручність доступу до послуг у будь-який час доби, відсутність необхідності особистого відвідування установи та простота використання інтерфейсу. Водночас, серед проблемних аспектів найчастіше згадуються технічні збої у роботі системи під час пікових навантажень, складність процедури первинної реєстрації для деяких категорій користувачів, особливо літніх людей, та обмежена функціональність деяких сервісів порівняно з офлайн-послугами. Слід зазначити, що регулярний збір та аналіз зворотного зв'язку від користувачів дозволяє Пенсійному фонду оперативно вдосконалювати свої цифрові сервіси та адаптувати їх до реальних потреб громадян.

Попри значні досягнення у розвитку цифрових сервісів, Пенсійний фонд України все ще стикається з низкою викликів та проблем. Однією з ключових проблем залишається цифрова нерівність серед різних категорій населення. Значна частина пенсіонерів, особливо у віддалених сільських районах, має обмежений доступ до інтернету та недостатні навички користування цифровими технологіями, що створює бар'єри для використання електронних послуг. Крім того, наявні технічні обмеження інформаційної інфраструктури фонду, зокрема, відносно низька пропускна здатність серверів під час пікових навантажень, застаріле обладнання у деяких регіональних відділеннях та не завжди стабільний зв'язок між різними інформаційними системами. Серйозним викликом є також забезпечення безперебійної роботи цифрових сервісів в умовах надзвичайних

ситуацій, зокрема, під час відключень електроенергії або кібератак, що вимагає створення надійних резервних систем та протоколів дій у кризових ситуаціях. Відповідно до міжнародних рекомендацій та європейських практик, важливим аспектом розвитку цифрових сервісів у сфері соціального захисту є їх інклюзивність та доступність для всіх категорій населення, включаючи людей з інвалідністю. Аналіз поточного стану цифрових сервісів Пенсійного фонду України свідчить про певний прогрес у цьому напрямку, однак залишається ще багато невирішених питань. Зокрема, веб-портал ПФУ частково адаптовано для користувачів з вадами зору (реалізовано функцію збільшення шрифту та зміни контрастності), проте відсутня повна підтримка читання екрану та навігації за допомогою клавіатури. Мобільний додаток також має обмежену функціональність щодо доступності для людей з різними формами інвалідності. Позитивним аспектом є проведення періодичних тренінгів для людей похилого віку та осіб з інвалідністю щодо користування цифровими сервісами, однак такі заходи охоплюють відносно невелику кількість потенційних користувачів. Згідно з дослідженнями, лише близько 35% людей з інвалідністю, які є клієнтами Пенсійного фонду, регулярно користуються його цифровими сервісами, що свідчить про необхідність подальшої роботи у напрямку підвищення інклюзивності.

Згідно з оцінками експертів, впровадження електронних сервісів дозволило скоротити адміністративні витрати фонду на 15-20% за рахунок зменшення паперового документообігу, автоматизації рутинних операцій та оптимізації штатної структури. Крім того, суттєво скоротився час опрацювання звернень громадян – якщо раніше на розгляд паперової заяви витрачалося в середньому 10-14 робочих днів, то електронні заяви опрацьовуються протягом 3-5 робочих днів. Економія робочого часу працівників фонду дозволила перерозподілити людські ресурси на вирішення більш складних і нестандартних питань, які потребують індивідуального підходу. Варто зазначити, що цифровізація процесів Пенсійного фонду також сприяла підвищенню прозорості його діяльності та зменшенню корупційних ризиків, оскільки більшість

процедур тепер стандартизовані та відбуваються в автоматизованому режимі з мінімальним втручанням людського фактора.

Порівняльний аналіз цифрових сервісів Пенсійного фонду України з аналогічними сервісами у країнах Європейського Союзу демонструє як спільні тенденції, так і суттєві відмінності. Подібно до українського досвіду, європейські країни активно розвивають цифрові канали надання соціальних послуг, інтегрують різні інформаційні системи та впроваджують електронну ідентифікацію громадян. Водночас, цифрові сервіси пенсійних фондів у таких країнах як Естонія, Данія та Фінляндія характеризуються вищим рівнем автоматизації процесів, більшою персоналізацією послуг та ширшими можливостями для аналітики даних. Наприклад, в Естонії система X-Road забезпечує безшовну інтеграцію всіх державних інформаційних систем, а громадяни можуть отримувати проактивні повідомлення про можливі пенсійні виплати та пільги на основі аналізу їхньої життєвої ситуації. У Данії цифрові сервіси пенсійного забезпечення дозволяють громадянам не лише отримувати інформацію та подавати заяви, але й моделювати різні сценарії виходу на пенсію та планувати своє фінансове майбутнє. Водночас, в Україні такі функції лише починають розроблятися і поки недоступні широкому загалу користувачів [6, с. 49]. Для більш глибокого розуміння поточного стану цифрових сервісів Пенсійного фонду України доцільно розглянути основні кількісні показники їх функціонування, які представлені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Основні показники функціонування цифрових сервісів Пенсійного фонду України (2022-2024 рр.)

Показник	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Динаміка змін 2024/2022, %
Кількість зареєстрованих користувачів веб-порталу, млн осіб	4,2	5,5	7,1	+69,0

Показник	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Динаміка змін 2024/2022, %
Кількість користувачів мобільного додатку, млн осіб	1,3	2,2	3,2	+146,2
Середньомісячна кількість електронних звернень, тис.	280	390	520	+85,7
Частка послуг, наданих через цифрові канали, %	32	45	58	+26 п.п.
Середній час опрацювання електронного звернення, робочі дні	7	5	3	-57,1
Рівень задоволеності користувачів цифровими сервісами, %	66	72	78	+12 п.п.
Кількість доступних електронних послуг	18	24	29	+61,1
Витрати на розвиток цифрової інфраструктури, млн грн	78	120	165	+111,5

Окрім кількісних показників, важливо проаналізувати структуру користування різними цифровими сервісами Пенсійного фонду України. Відповідні дані наведено у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Структура користування цифровими сервісами Пенсійного фонду
України у 2024 році

Вид цифрового сервісу	Частка у загальній кількості електронних звернень, %	Середньомісячна кількість звернень, тис.	Рівень задоволеності користувачів, %
Отримання інформації про розмір пенсії та виплат	31,5	163,8	84
Перегляд відомостей про страховий стаж	18,2	94,6	82
Подання заяв на призначення пенсії	12,7	66,0	75
Отримання електронних довідок	10,4	54,1	80

Вид цифрового сервісу	Частка у загальній кількості електронних звернень, %	Середньомісячна кількість звернень, тис.	Рівень задоволеності користувачів, %
Запис на прийом до фахівців ПФУ	8,2	42,6	76
Зміна способу виплати пенсії	6,3	32,8	73
Подання заяв на перерахунок пенсії	5,8	30,2	71
Оформлення допомоги на поховання	3,2	16,6	70
Отримання електронного пенсійного посвідчення	2,1	10,9	78
Інші електронні послуги	1,6	8,3	75

Джерело: складено автором на основі [5]

На основі проведеного аналізу поточного стану цифрових сервісів Пенсійного фонду України можна виділити кілька ключових тенденцій їх розвитку. По-перше, спостерігається стабільне зростання кількості користувачів та обсягу електронних звернень, що свідчить про підвищення рівня довіри громадян до цифрових каналів комунікації. По-друге, відбувається поступове розширення переліку доступних електронних послуг та підвищення їх якості, що відображається у зростанні рівня задоволеності користувачів. По-третє, помітним є тренд інтеграції цифрових сервісів Пенсійного фонду з іншими державними електронними системами, що сприяє формуванню єдиного цифрового простору державних послуг. Водночас, залишаються виклики, пов'язані з цифровою нерівністю, технічними обмеженнями інфраструктури та забезпеченням інклюзивності сервісів для всіх категорій населення. Загалом, динаміка розвитку цифрових сервісів Пенсійного фонду України демонструє значний прогрес, проте потребує подальшого вдосконалення для досягнення рівня кращих європейських практик у цій сфері.

Таким чином, аналіз поточного стану цифрових сервісів Пенсійного фонду України свідчить про активну трансформацію традиційних механізмів надання соціальних послуг у напрямку їх цифровізації. Сформована екосистема електронних сервісів забезпечує доступ громадян до широкого спектру послуг у зручний спосіб та сприяє підвищенню ефективності роботи установи. Водночас, існує низка викликів, які потребують комплексного вирішення для забезпечення подальшого розвитку цифрових сервісів, зокрема: подолання цифрової нерівності, модернізація технічної інфраструктури, підвищення рівня кібербезпеки, забезпечення інклюзивності та доступності сервісів для всіх категорій населення. Важливим напрямком подальшого розвитку є також впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект та аналітика великих даних, які дозволять підвищити рівень персоналізації послуг та ефективність прийняття управлінських рішень. Реалізація цих завдань потребує не лише технологічних рішень, але й комплексного підходу, який включає навчання персоналу, інформування громадян та вдосконалення нормативно-правової бази.

3.3. Напрями удосконалення цифрових сервісів Пенсійного фонду

У сучасних умовах цифрової трансформації соціальної сфери особливого значення набуває модернізація сервісів Пенсійного фонду України, що дозволить підвищити ефективність обслуговування громадян пенсійного віку. Діджиталізація соціальних послуг у пенсійній сфері є ключовим напрямом реформування системи соціального захисту, оскільки саме пенсіонери становлять значну частку соціально вразливих верств населення, які потребують спрощених механізмів отримання послуг. Впровадження інноваційних технологій у діяльність Пенсійного фонду дозволяє не лише оптимізувати адміністративні процеси, але й забезпечити вищий рівень доступності сервісів для населення, незалежно від місця проживання чи фізичних можливостей. Розвиток електронних сервісів Пенсійного фонду України є важливим кроком на

шляху побудови клієнтоорієнтованої моделі надання соціальних послуг, що відповідає європейським стандартам та кращим світовим практикам соціального захисту. Аналіз наявних цифрових сервісів Пенсійного фонду України виявляє потребу в їх подальшому вдосконаленні відповідно до потреб та очікувань громадян, які є кінцевими споживачами цих послуг. Сучасний стан цифровізації пенсійних послуг характеризується низкою проблемних аспектів, що потребують системного вирішення, зокрема: недостатня інтеграція з іншими електронними системами державних органів, обмежена функціональність мобільних додатків, складність інтерфейсів для людей старшого віку, нерівномірність доступу до цифрових сервісів у різних регіонах країни. Важливим фактором, що стримує розвиток цифрових сервісів Пенсійного фонду, є також недостатній рівень цифрової грамотності пенсіонерів, які часто не мають необхідних навичок для використання електронних послуг. Вирішення цих проблем потребує комплексного підходу, що враховуватиме як технологічні, так і соціальні аспекти цифровізації, забезпечуючи інклюзивність та доступність сервісів для всіх категорій населення.

Одним із пріоритетних напрямів удосконалення цифрових сервісів Пенсійного фонду України є розвиток мобільних додатків з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, адаптованим для користувачів різного віку та рівня цифрової грамотності. Мобільні додатки мають забезпечувати повний спектр послуг, доступних на веб-порталі Пенсійного фонду, включаючи перегляд пенсійної справи, отримання електронних довідок, подання заяв та звернень, моніторинг нарахунків та виплат. Особливу увагу слід приділити адаптації інтерфейсу для людей з обмеженими можливостями, зокрема через впровадження функцій голосового управління, збільшення шрифту, контрастного режиму та інших інструментів, що забезпечують доступність сервісів для всіх категорій користувачів. Розробка та впровадження таких інклюзивних цифрових рішень сприятиме подоланню цифрового розриву та забезпеченню рівного доступу до пенсійних послуг для всіх громадян незалежно від їх фізичних можливостей чи технічних навичок [5, с. 98]. Інтеграція

цифрових сервісів Пенсійного фонду з іншими електронними системами державних органів є важливим напрямом оптимізації процесів надання соціальних послуг. Формування єдиного інформаційного простору дозволить реалізувати принцип "єдиного вікна", за якого громадянин зможе отримувати комплексні послуги без необхідності звернення до різних установ та подання однакових документів кілька разів. Особливого значення набуває інтеграція з системами Міністерства соціальної політики, Державної податкової служби, Міністерства юстиції, що дозволить автоматизувати процеси верифікації даних та призначення пенсійних виплат. Технологічна інтероперабельність систем повинна забезпечувати безперебійний обмін даними між різними відомствами, що сприятиме зменшенню бюрократичних процедур та скороченню термінів надання послуг. Такий підхід до цифровізації соціальних послуг відповідає європейським стандартам електронного урядування та забезпечує синергетичний ефект від впровадження цифрових технологій у різних сферах соціальної політики. Впровадження технологій штучного інтелекту та аналітики великих даних у роботу Пенсійного фонду відкриває нові можливості для персоналізації послуг та проактивного обслуговування громадян. Алгоритми машинного навчання можуть аналізувати дані про пенсіонерів та прогнозувати їхні потреби, що дозволить формувати індивідуальні пропозиції послуг та інформувати громадян про доступні їм пільги та можливості. Системи штучного інтелекту можуть бути використані для автоматизації рутинних операцій, таких як опрацювання типових звернень, розрахунків пенсійних виплат, виявлення помилок у документах, що дозволить працівникам Пенсійного фонду зосередитися на вирішенні складніших завдань, які потребують людського втручання. Аналітика великих даних також може бути використана для моніторингу ефективності пенсійної системи, виявлення трендів та прогнозування майбутніх потреб, що є важливим для стратегічного планування та розробки державної політики у сфері пенсійного забезпечення. Розвиток віртуальних консультаційних сервісів є перспективним напрямом підвищення доступності послуг Пенсійного фонду для населення. Впровадження чат-ботів та

віртуальних асистентів, здатних відповідати на типові запитання громадян та надавати консультації щодо пенсійного законодавства, порядку оформлення пенсій, перерахунку виплат, дозволить забезпечити цілодобову підтримку користувачів без необхідності особистого відвідування відділень. Для складніших питань доцільно розвивати системи відеоконсультацій, що дозволять громадянам спілкуватися з фахівцями Пенсійного фонду дистанційно, отримуючи персоналізовані консультації та допомогу у вирішенні індивідуальних проблем. Важливо забезпечити можливість запису на такі консультації через різні канали: веб-портал, мобільний додаток, телефон, що зробить сервіс максимально доступним для різних категорій населення [8, с. 110]. Удосконалення системи електронної ідентифікації та автентифікації користувачів є важливим аспектом забезпечення безпеки цифрових сервісів Пенсійного фонду. Впровадження багатофакторної автентифікації, використання біометричних даних, інтеграція з системою електронних підписів дозволять підвищити рівень захисту персональних даних громадян та запобігти несанкціонованому доступу до інформації. Особливої уваги потребує розробка спрощених механізмів ідентифікації для людей старшого віку, які можуть мати труднощі з використанням складних технологічних рішень. Такі механізми можуть включати голосову біометрію, розпізнавання обличчя, спрощені форми введення паролів, що забезпечить доступність сервісів для всіх категорій користувачів при збереженні належного рівня безпеки. Важливо також забезпечити можливість делегування доступу довіреним особам, що дозволить родичам або соціальним працівникам допомагати пенсіонерам у використанні цифрових сервісів без порушення конфіденційності їхніх даних. Розвиток освітніх програм з підвищення цифрової грамотності пенсіонерів є невід'ємною складовою стратегії вдосконалення цифрових сервісів Пенсійного фонду. Організація навчальних курсів, семінарів, вебінарів, створення доступних навчальних матеріалів (відеоінструкцій, посібників, інфографіки) допоможе підвищити рівень цифрової компетентності людей старшого віку та сформувати у них навички користування електронними сервісами. Важливо забезпечити

територіальну доступність таких освітніх програм, зокрема через співпрацю з місцевими бібліотеками, територіальними центрами соціального обслуговування, громадськими організаціями, які можуть стати майданчиками для навчання. Реалізація освітніх ініціатив повинна враховувати психологічні особливості навчання людей старшого віку та базуватися на принципах андрагогіки, що забезпечить ефективність освітнього процесу та формування стійких навичок користування цифровими сервісами [19, с. 50].

Впровадження технологій блокчейн у систему пенсійного забезпечення відкриває нові можливості для забезпечення прозорості, безпеки та децентралізації управління пенсійними фондами. Технологія розподіленого реєстру дозволяє створити незмінний запис всіх транзакцій та операцій, пов'язаних з пенсійними внесками та виплатами, що забезпечує високий рівень довіри до системи та мінімізує ризики фальсифікацій чи несанкціонованих змін даних. Смарт-контракти на базі блокчейн можуть автоматизувати процеси нарахування та виплати пенсій відповідно до визначених умов та правил, зменшуючи адміністративні витрати та виключаючи людський фактор з процесу прийняття рішень. Такий підхід дозволяє також забезпечити повну прозорість використання коштів Пенсійного фонду, що є важливим аспектом підвищення довіри громадян до пенсійної системи в цілому.

Розвиток персоналізованих інформаційних сервісів є важливим напрямом підвищення якості обслуговування пенсіонерів. Створення персональних кабінетів з можливістю налаштування інтерфейсу відповідно до індивідуальних потреб та вподобань користувача, впровадження систем персоналізованих повідомлень та нагадувань про важливі події (перерахунок пенсії, необхідність оновлення документів, доступність нових послуг) сприятиме формуванню позитивного досвіду взаємодії громадян з Пенсійним фондом. Важливим аспектом персоналізації є також надання пенсіонерам доступу до повної інформації про їхні пенсійні права та можливості, включаючи детальну інформацію про страховий стаж, розрахунок пенсії, доступні пільги та субсидії, що дозволить їм приймати обґрунтовані рішення щодо своїх фінансів та

соціального забезпечення. Впровадження системи електронних платежів та розвиток фінансових технологій у сфері пенсійного забезпечення є важливим напрямом модернізації Пенсійного фонду. Інтеграція з банківськими системами, платіжними сервісами, електронними гарантіями дозволить забезпечити зручність та різноманітність способів отримання пенсійних виплат відповідно до індивідуальних потреб громадян. Особливого значення набуває розвиток мобільних платіжних рішень, які дозволяють отримувати та управляти пенсійними коштами через смартфон, що особливо актуально в умовах обмеженої мобільності багатьох пенсіонерів. Важливим аспектом є також забезпечення безпеки електронних транзакцій, захист від шахрайства та кібератак, що потребує впровадження сучасних систем моніторингу та виявлення підозрілих операцій, а також проведення інформаційних кампаній щодо безпечного використання електронних платіжних інструментів.

Удосконалення системи зворотного зв'язку та моніторингу якості цифрових сервісів Пенсійного фонду є необхідною умовою їх ефективного розвитку. Впровадження зручних механізмів оцінювання якості послуг, збору пропозицій та зауважень користувачів дозволить оперативно виявляти проблемні аспекти та вдосконалювати сервіси відповідно до реальних потреб громадян. Система аналітики користувацького досвіду повинна забезпечувати збір та аналіз даних про поведінку користувачів на різних етапах взаємодії з цифровими сервісами, що дозволить виявляти вузькі місця та оптимізувати процеси. Важливо також забезпечити публічність результатів моніторингу якості послуг та інформування громадян про вжиті заходи щодо вдосконалення сервісів, що сприятиме формуванню довіри до Пенсійного фонду та підвищенню рівня задоволеності послугами.

Розвиток технологій Інтернету речей (IoT) відкриває нові можливості для підвищення якості обслуговування пенсіонерів, особливо тих, хто має обмежені можливості пересування або проживає у віддалених районах. Впровадження розумних пристроїв (смарт-годинників, датчиків здоров'я, систем домашньої автоматизації), інтегрованих з цифровими сервісами Пенсійного фонду,

дозволить забезпечити проактивне надання послуг та моніторинг стану пенсіонерів. Такі технології можуть бути використані для автоматичного сповіщення про необхідність отримання певних послуг, нагадування про прийом ліків, виклику екстреної допомоги у разі потреби. Особливо перспективним напрямом є розробка систем віддаленого моніторингу здоров'я, інтегрованих з медичними установами та соціальними службами, що дозволить забезпечити комплексний підхід до соціального захисту пенсіонерів та підвищити якість їхнього життя.

Забезпечення інформаційної безпеки та захисту персональних даних є критично важливим аспектом розвитку цифрових сервісів Пенсійного фонду. Впровадження сучасних технологій шифрування даних, систем виявлення та запобігання атакам, постійний моніторинг безпеки інформаційних систем дозволять мінімізувати ризики витоку конфіденційної інформації та несанкціонованого доступу до персональних даних пенсіонерів. Особливу увагу слід приділити розробці та впровадженню політик та процедур щодо обробки персональних даних відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних та кращих міжнародних практик. Важливим аспектом є також підвищення обізнаності працівників Пенсійного фонду та користувачів цифрових сервісів щодо правил безпечної роботи з інформацією, розпізнавання фішингових атак та інших видів шахрайства.

Розвиток методів предиктивної аналітики у сфері пенсійного забезпечення дозволить підвищити ефективність планування та управління ресурсами Пенсійного фонду. Аналіз великих масивів даних щодо демографічних трендів, зайнятості, стану здоров'я населення, економічних показників дозволяє прогнозувати майбутні потреби у пенсійному забезпеченні та розробляти стратегічні плани розвитку пенсійної системи. Використання предиктивних моделей також дозволяє виявляти потенційні ризики та проблеми до їх фактичного виникнення, що дає можливість вживати превентивних заходів та запобігати кризовим ситуаціям. Особливо важливим є використання предиктивної аналітики для оцінки довгострокової стійкості пенсійної системи в

умовах демографічних змін та економічних викликів, що є основою для розробки обґрунтованої державної політики у сфері пенсійного забезпечення та соціального захисту населення.

Розвиток технологій розширеної та віртуальної реальності (AR/VR) відкриває нові можливості для навчання пенсіонерів користуванню цифровими сервісами та адаптації інтерфейсів до їхніх потреб. Створення віртуальних симуляторів, які дозволяють в інтерактивному режимі вивчати функціонал цифрових сервісів Пенсійного фонду, сприятиме подоланню психологічних бар'єрів та формуванню навичок користування електронними послугами. Технології доповненої реальності можуть бути використані для створення інтуїтивно зрозумілих інтерфейсів, які накладають додаткову інформацію на реальні об'єкти та спрощують взаємодію з цифровими пристроями. Особливо перспективним напрямом є розробка AR-додатків, які допомагають пенсіонерам орієнтуватися у фізичному просторі (наприклад, знаходити відділення Пенсійного фонду чи банківські установи) та отримувати контекстуальну інформацію про доступні послуги.

Інтеграція цифрових сервісів Пенсійного фонду з системами електронного здоров'я (eHealth) дозволить забезпечити комплексний підхід до соціального захисту пенсіонерів та підвищити якість медичного обслуговування цієї категорії населення. Автоматичний обмін даними між системами дозволить спростити процедури отримання пільг та субсидій на лікування, забезпечити оперативний доступ медичних працівників до інформації про соціальний статус пацієнта та доступні йому соціальні гарантії. Особливо важливим аспектом є інтеграція з системами електронних рецептів та забезпечення ліками за пільговими програмами, що дозволить автоматизувати процеси призначення та отримання медикаментів відповідно до статусу пенсіонера та його права на пільги. Такий підхід до цифровізації соціальних та медичних послуг забезпечить синергетичний ефект та підвищить рівень соціального захисту пенсіонерів. Розвиток хмарних технологій у системі Пенсійного фонду дозволить оптимізувати інфраструктурні витрати та забезпечити високу доступність

сервісів для населення. Міграція інформаційних систем у хмарне середовище забезпечує гнучкість та масштабованість ресурсів відповідно до реальних потреб, можливість швидкого розгортання нових сервісів, високий рівень надійності та доступності даних. Особливо важливим аспектом використання хмарних технологій є забезпечення географічно розподіленого резервного копіювання даних, що мінімізує ризики втрати інформації у разі технічних збоїв або надзвичайних ситуацій. Впровадження гібридних хмарних рішень, які поєднують приватні та публічні хмарні середовища, дозволяє забезпечити оптимальний баланс між безпекою даних та ефективністю використання ресурсів, що є особливо важливим для державних установ, які обробляють великі обсяги конфіденційної інформації. Удосконалення організаційної структури та процесів управління цифровою трансформацією Пенсійного фонду є важливою умовою ефективної реалізації стратегії цифровізації. Створення спеціалізованих підрозділів з питань цифрового розвитку, формування міждисциплінарних проєктних команд, залучення фахівців з різних галузей (ІТ, соціальний захист, правове регулювання, управління змінами) дозволить забезпечити комплексний підхід до цифровізації та врахувати всі аспекти впровадження інноваційних технологій. Особливого значення набуває розвиток цифрових компетенцій працівників Пенсійного фонду, які повинні не лише володіти технічними навичками, але й розуміти соціальні аспекти цифровізації та її вплив на різні категорії користувачів. Формування культури інновацій та постійного вдосконалення в організації сприятиме активному пошуку та впровадженню нових технологічних рішень, що відповідають потребам суспільства та державним пріоритетам розвитку соціальної сфери.

Розвиток міжнародного співробітництва у сфері цифровізації соціальних послуг є важливим напрямом удосконалення сервісів Пенсійного фонду України. Вивчення та адаптація кращих світових практик цифровізації пенсійних систем, участь у міжнародних проєктах та програмах обміну досвідом, залучення міжнародної експертної та технічної допомоги дозволять прискорити процеси модернізації та забезпечити відповідність українських цифрових рішень

міжнародним стандартам. Особливо цінним є досвід країн, які успішно реалізували програми цифрової трансформації соціальної сфери та досягли високого рівня задоволеності громадян якістю електронних послуг. Важливим аспектом міжнародного співробітництва є також розвиток транскордонних цифрових сервісів, які дозволяють громадянам отримувати соціальні послуги незалежно від країни перебування, що особливо актуально в умовах глобалізації та високої мобільності населення [6, с. 49]. Нормативно-правове забезпечення цифровізації Пенсійного фонду потребує постійного вдосконалення відповідно до розвитку технологій та змін у соціально-економічній сфері. Розробка та прийняття нормативних актів, які регулюють використання нових технологій у сфері соціального захисту, забезпечують правовий статус електронних документів та цифрових ідентифікаторів, визначають порядок надання електронних послуг, є необхідною умовою ефективної цифрової трансформації. Особливої уваги потребує розробка правових механізмів захисту персональних даних пенсіонерів в умовах цифровізації, визначення відповідальності за порушення інформаційної безпеки, регулювання процесів автоматизованого прийняття рішень щодо призначення та перерахунку пенсій. Важливим аспектом є також гармонізація національного законодавства з міжнародними стандартами та нормами Європейського Союзу у сфері цифровізації публічних послуг, що є необхідною умовою інтеграції України до європейського цифрового простору.

ВИСНОВКИ

Цифровізація соціальних послуг є одним із ключових факторів підвищення їхньої ефективності, доступності та якості. Використання електронних платформ, мобільних додатків та автоматизованих систем спрощує процес отримання соціальної допомоги та дозволяє мінімізувати бюрократичні процедури. Це особливо важливо в умовах глобальних викликів, таких як

пандемія чи економічні кризи. Разом з тим цифровізація супроводжується низкою проблем, серед яких – цифровий розрив між різними соціальними групами, необхідність підвищення рівня цифрової грамотності населення, а також питання захисту персональних даних. Відсутність доступу до інтернету чи технічних засобів у певних категорій громадян може обмежувати їхні можливості отримання соціальної підтримки.

Дослідження показало, що ефективність цифровізації соціальних послуг значною мірою залежить від рівня державного регулювання, фінансування інноваційних технологій та розвитку цифрової інфраструктури. Успішні міжнародні практики демонструють, що комплексний підхід до цифрової трансформації дозволяє значно покращити якість соціального захисту.

Для подальшого розвитку цифровізації у сфері соціальних послуг необхідно вдосконалювати державну політику в цій галузі, забезпечувати доступність технологій для всіх верств населення, а також створювати механізми захисту персональних даних. Важливим напрямом є також розвиток програм навчання цифровим навичкам для людей похилого віку та вразливих груп населення.

Загалом, цифровізація соціальних послуг має великий потенціал для покращення добробуту громадян та підвищення ефективності державної соціальної політики. Однак її успішна реалізація потребує комплексного підходу, що включає технічні, організаційні та соціальні аспекти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Семигіна Т. В. Цифровізація соціальної роботи: етичні аспекти. *Вісник АПСВТ*. 2021. № 1. С. 47-55. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1_2021-47-55.pdf (дата звернення: 27.02.2025).
2. Taylor A. The Ethics of Authenticity: Social Work and the Digital Self. *Ethics and Social Welfare*. 2020. Vol. 14. No. 1. P. 1-17. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17496535.2017.1343008> (дата звернення: 02.03.2025).
3. Гребонько О. П. Діджиталізація соціальної сфери в Україні: проблеми та перспективи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 4. С. 108-113. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2021/19.pdf (дата звернення: 01.03.2025).
4. Lember V., Brandsen T., Tönurist P. The Potential Impacts of Digital Technologies on Co-production and Co-creation. *Public Management Review*. 2019. Vol. 21. No. 11. P. 1665-1686. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2019.1619807> (дата звернення: 02.03.2025).
5. Власенко В. М. Цифровізація соціального захисту: досвід країн ЄС. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Соціологія*. 2021. № 12. С. 45-52.
6. Beier G., Ullrich A., Niehoff S., Reißig M., Habich M. Industry 4.0: How it is defined from a sociotechnical perspective and how much sustainability it includes – A literature review. *Journal of Cleaner Production*. 2020. Vol. 259. 120856. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652620307423> (дата звернення: 01.03.2025).
7. Семигіна Т. В. Цифровізація соціальної роботи: етичні аспекти. *Вісник АПСВТ*. 2021. № 1. С. 47-55. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1_2021-47-55.pdf (дата звернення: 27.02.2025).

8. Dølvik J. E., Steen J. R. The Nordic Future of Work: Drivers, Institutions, and Politics. *Nordic Council of Ministers*, 2018. 124 p. URL: <https://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1265618/FULLTEXT01.pdf> (дата звернення: 02.03.2025).
9. Богданова Н. С. Цифровізація соціальних послуг: європейський досвід та українські реалії. *Економіка та держава*. 2022. № 3. С. 77-83. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/3_2022/14.pdf (дата звернення: 04.03.2025).
10. Ситник Ю. О. Цифрова трансформація надання соціальних послуг в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2020. № 1. С. 103-111. URL: <http://apdu.journal.kharkiv.ua/index.php/apdu/article/view/406> (дата звернення: 02.03.2025).
11. Hansen H. S., Hvingel L., Schröder L. Open Government Data – A Key Element in the Digital Society. *International Journal of Spatial Data Infrastructures Research*. 2020. Vol. 15. P. 1-16. URL: <https://ijsdir.sadl.kuleuven.be/index.php/ijsdir/article/view/492> (дата звернення: 04.03.2025).
12. Новосельська Л. І., Тріпак М. М. Діджиталізація соціальних послуг як складова публічного управління в Україні. *Науковий вісник: державне управління*. 2021. № 2. С. 173-185. URL: <https://nvdu.undicz.org.ua/index.php/nvdu/article/view/103> (дата звернення: 03.03.2025).
13. Gillingham P. Electronic Information Systems in Social Care: The Story So Far. *Social Work and Social Sciences Review*. 2018. Vol. 19. No. 3. P. 58-72. URL: <https://journals.whitingbirch.net/index.php/SWSSR/article/view/1192> (дата звернення: 03.03.2025).
14. Заяць Т. А. Цифрові технології у сфері надання соціальних послуг населенню. *Демографія та соціальна економіка*. 2020. № 2. С. 91-105. URL: <https://dse.org.ua/arhcrive/40/7.pdf> (дата звернення: 01.03.2025).
15. Aizstrauta D., Ginters E., Eroles M. A. Applying Theory of Diffusion of Innovations to Evaluate Technology Acceptance and Sustainability. *Procedia Computer Science*. 2015. Vol. 43. P. 69-77. URL:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050914015798> (дата звернення: 28.02.2025).

- 16.Шубалий О. М. Цифрова трансформація системи надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Економічний форум*. 2021. № 3. С. 59-65. URL: <https://ef.lntu.edu.ua/index.php/journal/article/view/454> (дата звернення: 04.03.2025).
- 17.Cortellazzo L., Bruni E., Zampieri R. The Role of Leadership in a Digitalized World: A Review. *Frontiers in Psychology*. 2019. Vol. 10. 1938. URL: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.01938/full> (дата звернення: 27.02.2025).
- 18.Яворська М. Соціально-педагогічні умови профілактики девіацій серед підлітків : бакалаврська робота / М. Яворська ; Криворізький державний педагогічний університет. – Кривий Ріг, 2023. – 54 с.
- 19.Тибінка І. Я. Особливості надання електронних соціальних послуг в сучасних умовах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 2. С. 122-126. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/2_2022/21.pdf (дата звернення: 05.03.2025).
- 20.López Peláez A., Marcuello-Servós C. e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*. 2018. Vol. 21. No. 6. P. 801-803. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2018.1520475> (дата звернення: 05.03.2025).
- 21.Грішнова О. А., Азьмук Н. А. Розвиток е-зайнятості як складова цифровізації економіки України. *Економіка України*. 2021. № 7. С. 3-16. URL: http://economyukr.org.ua/docs/EU_21_07_003_uk.pdf (дата звернення: 04.03.2025).
- 22.Granholm C. Social Work in Digital Transfer – Blending Services for the Next Generation. Helsinki: University of Helsinki, 2016. 160 p. URL: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/163822> (дата звернення: 01.03.2025).
- 23.Халецька А. А. Цифрові трансформації у сфері соціального захисту населення. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 10. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/5.pdf (дата звернення: 01.03.2025).

- 24.Reamer F. G. Risk Management in Social Work: Preventing Professional Malpractice, Liability, and Disciplinary Action. New York: Columbia University Press, 2015. 364 p.
- 25.Берназюк О. О. Цифрові технології у сфері публічного управління: правові аспекти. *Правова держава*. 2019. № 30. С. 112-118. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/PrDe_2019_30_16 (дата звернення: 02.03.2025).
- 26.Marangunić N., Granić A. Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*. 2015. Vol. 14. No. 1. P. 81-95. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-014-0348-1> (дата звернення: 27.02.2025).
- 27.Вакуленко С. М., Чернявська О. В. Інноваційні технології в системі соціального захисту вразливих верств населення. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2020. С. 212
- 28.Schou J., Pors A. S. Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*. 2019. Vol. 53. No. 3. P. 464-477. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/spol.12470> (дата звернення: 04.03.2025).
- 29.Пищуліна О. М. Цифрова економіка: тренди, ризики та соціальні детермінанти. Київ: Центр Разумкова, 2020. 274 с. URL: https://razumkov.org.ua/uploads/article/2020_digitalization.pdf (дата звернення: 05.03.2025).
- 30.Goldkind L., Wolf L., Jones J. Social Workers' Use of Technology in Human Services: A Systematic Review. *Journal of Social Work Practice*. 2019. Vol. 33. No. 1. P. 41-57. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02650533.2018.1476283> (дата звернення: 05.03.2025).
- 31.Алексєєнко Т. М. Цифрові технології у сфері соціальних послуг: тенденції та перспективи. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2019. № 2. С. 45-52.
- 32.Helsper E. J. The Social Relativity of Digital Exclusion: Applying Relative Deprivation Theory to Digital Inequalities. *Communication Theory*. 2017. Vol. 27. No. 3. P. 223-242. URL: <https://academic.oup.com/ct/article-abstract/27/3/223/4068896> (дата звернення: 28.02.2025).

- 33.Дубич К. В. Цифрова трансформація системи надання соціальних послуг в Україні. Публічне управління та митне адміністрування. 2022. № 1. С. 15-21. URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2022/1/4.pdf> (дата звернення: 28.02.2025).
- 34.Taylor A. The Ethics of Authenticity: Social Work and the Digital Self. *Ethics and Social Welfare*. 2020. Vol. 14. No. 1. P. 1-17. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17496535.2017.1343008>(дата звернення: 02.03.2025).
- 35.Супрун Н. А., Єльнікова Ю. В. Інклюзивні інновації в системі соціального захисту населення. *Український соціум*. 2019. № 3. С. 59-69. URL: <https://ukr-socium.org.ua/archive/no-3-70-2019/inclusive-innovations-in-the-social-protection-system/> (дата звернення: 28.02.2025).
- 36.Byhovskaya L., Phillips J. Use of Technology in the Social Services. *The British Journal of Social Work*. 2019. Vol. 49. No. 5. P. 1234-1251. URL: <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/49/5/1234/5490516> (дата звернення: 04.03.2025).
- 37.Новікова О. Ф., Шамілева Л. Л. Цифровізація системи соціального захисту населення: стан та пріоритетні напрямки удосконалення. Соціально-трудова сфера в умовах цифрової економіки: сучасні тенденції та перспективи розвитку. Київ: КНЕУ, 2019. С. 154-166.
- 38.Pawar M. Social Work Practice With Local Communities in Developing Countries: Imperatives for Political Engagement. *SAGE Open*. 2019. Vol. 9. No. 3. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244019871052> (дата звернення: 03.03.2025).
- 39.Юровська В. В. Правове регулювання цифровізації сфери соціального захисту. *Право та інновації*. 2020. № 3. С. 19-25. URL: <http://pti.org.ua/index.php/ndipzir/article/view/632> (дата звернення: 03.03.2025).
- 40.Månsson J. Digital Technology as a Source of Creative Agency in Social Work. *The British Journal of Social Work*. 2021. Vol. 51. No. 6. P. 2126-2143. URL:

<https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/51/6/2126/6179631> (дата звернення: 01.03.2025).

- 41.Кравченко М. В. Електронне урядування у системі соціального захисту населення України: проблеми та перспективи. *Державне управління: теорія та практика*. 2018. № 1. С. 20-29. URL: <http://e-patp.academy.gov.ua/pages/dop/20/files/d86f0ce2-1da2-4503-afd1-d5bf8c89e8ce.pdf> (дата звернення: 28.02.2025).
- 42.Ковальчук О. П. Особливості соціально-педагогічної роботи з підлітками з девіантною поведінкою в сільській місцевості. *Науковий вісник НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 11: Соціальна робота. 2023. Вип. 26. – С. 45–52.
- 43.Eubanks V. Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor. New York: St. Martin's Press, 2018. 272 p.
- 44.Лопушняк Г. С., Шандрик В. І. Інформаційні технології в управлінні соціальною сферою: практичний аспект. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2020. 179 с.
- 45.Скородінська С. Вплив соціальних мереж на розвиток девіантної поведінки у підлітків : бакалаврська робота / С. Скородінська ; Львівський державний університет внутрішніх справ. – Львів, 2024. – 60 с.
- 46.Гончарова А. О. Соціально-педагогічна діяльність з профілактики девіантної поведінки підлітків у закладі загальної середньої освіти : кваліфікац. робота на здобуття освіт. ступеня бакалавра : спец. 231 Соціальна робота / А. О. Гончарова ; Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди, каф. соц. роботи і соц. педагогіки. – Харків, 2024. – 45 с.