

Дідківська О.Г.
кандидат економічних наук,
старший науковий співробітник
відділу соціально-економічної безпеки
Інститут демографії та досліджень якості життя
імені Михайла Птухи НАН України

Новак І.М.
кандидат економічних наук,
старший науковий співробітник,
провідний науковий співробітник
відділу соціального капіталу
Інститут демографії та досліджень якості життя
імені Михайла Птухи НАН України

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ЧИННИК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ БЕЗПЕКИ

Цифровізація соціальних послуг стала однією з ключових складових забезпечення соціальної безпеки громадян України в умовах глибоких суспільних трансформацій, спричинених війною, економічними викликами та міграційними процесами. У сучасному світі соціальна безпека дедалі більше залежить не лише від рівня фінансового забезпечення населення, а й від доступу до якісних, своєчасних і прозорих соціальних послуг.

Протягом останніх років Україна зробила суттєвий крок уперед у напрямі цифрової трансформації системи соціального захисту. Створення єдиних електронних реєстрів, запровадження електронної ідентифікації та цифрових платформ, зокрема застосунку «Дія», стали передумовами переходу до сучасної моделі соціального обслуговування. Цей процес підтримується міжнародними партнерами, зокрема UNDP, USAID, ЄС та UNICEF, які сприяють підвищенню цифрової спроможності державних установ.

Водночас цифровізація соціальних послуг є не лише технічним процесом, а й індикатором соціальної стабільності. Вона дозволяє ефективно реагувати на кризи, зменшувати корупційні ризики, покращувати доступність допомоги для вразливих груп населення — осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, дітей-сиріт, осіб похилого віку.

Тому дослідження цифровізації соціальних послуг в Україні має на меті не просто оцінити рівень впровадження технологій, а й визначити її вплив на забезпечення соціальної безпеки, рівність доступу до ресурсів і формування довіри громадян до держави.

На нашу думку, поняття цифровізації соціальних послуг передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесі надання соціальної підтримки, реєстрації одержувачів, розподілу ресурсів і моніторингу результатів. За визначенням Міністерства цифрової трансформації України, цифровізація — це не лише технічна модернізація, а зміна підходів до взаємодії держави й громадян, спрямована на прозорість, доступність та зручність послуг [1].

З 2022 року реалізуються проєкти, спрямовані на спрощення доступу до соціальної допомоги через електронні сервіси: е-Відновлення, е-Послуги для ВПО, е-Малютко, Дія.Бізнес. За даними Міністерства соціальної політики України 2024, понад 75 % заяв на отримання соціальних послуг подаються онлайн, що свідчить про зростання довіри до електронних механізмів [2].

Цифровізація соціального захисту в країнах Європейського Союзу є стратегічним напрямом модернізації державного управління, спрямованим на забезпечення ефективності, прозорості та інклюзивності соціальних послуг. Європейська комісія визначає цифрову трансформацію соціальної сфери як засіб підвищення доступності допомоги для громадян, зокрема для людей із вразливих груп, людей з інвалідністю, літніх осіб і сімей з низьким доходом [3].

У країнах ЄС цифрові рішення у сфері соціального захисту поєднуються з системами національної ідентифікації, що забезпечує швидкий доступ до персональних даних та послуг. Наприклад, у Естонії понад 99 % державних послуг доступні онлайн; у Данії цифрова платформа Borger.dk об'єднує усі соціальні сервіси на єдиному порталі [3].

Разом із тим, європейський підхід передбачає збереження людської складової у процесі цифровізації. Це означає, що технології не замінюють фахівців соціальної сфери, а стають інструментом для посилення їхніх можливостей. У багатьох державах ЄС, зокрема у Данії, Естонії, Нідерландах, цифрові сервіси поєднуються з консультативною підтримкою, що забезпечує орієнтацію на потреби людини. Головним принципом цифровізації є «human-centred design» — орієнтація на користувача, його досвід і життєві обставини [4].

У Данії створено Національну цифрову платформу соціальних послуг, де громадяни можуть оформлювати допомогу онлайн,

водночас зберігаючи можливість особистого звернення до консультантів муніципалітетів. Аналогічно, в Естонії діє система X-Road, яка забезпечує інтеграцію баз даних різних відомств, але передбачає персональну участь соціальних працівників у складних випадках [5].

Важливо, що цифровізація соціального захисту в ЄС спирається на принцип «no one left behind» — «ніхто не має бути залишений позаду». Для його реалізації держави розробляють спеціальні програми цифрової інклюзії, спрямовані на підвищення цифрових навичок населення. Наприклад, у Фінляндії запроваджено програму Digital Support Network, яка поєднує цифрові консультації з індивідуальним наставництвом, а у Франції — ініціативу France Services, де у місцевих центрах надають підтримку людям, які мають труднощі з використанням електронних сервісів [6].

Отже, досвід країн Європейського Союзу свідчить, що успішна цифровізація соціального захисту базується на поєднанні технологічних інновацій та гуманістичного підходу, що забезпечує не лише ефективність системи, але й довіру громадян до державних інституцій.

Попри очевидні переваги, цифровізація соціальних послуг в Україні стикається з низкою проблем: цифрова нерівність між регіонами, недостатній рівень цифрової грамотності працівників соціальної сфери, ризики кібератак і витоку персональних даних, нестача стандартизованих платформ для міжвідомчої взаємодії.

Проведене дослідження доводить, що цифровізація соціальних послуг є стратегічним напрямом забезпечення соціальної безпеки України. Вона сприяє відкритості, ефективності та справедливості у розподілі соціальних ресурсів, створює умови для прозорого контролю за наданням допомоги й водночас зміцнює довіру громадян до державних інституцій.

Важливим досягненням стало формування цифрової інфраструктури соціальної сфери, яка охоплює електронні сервіси для внутрішньо переміщених осіб, одержувачів соціальних виплат, сімей з дітьми, ветеранів війни. Впровадження таких ініціатив, як е-Відновлення, е-Малятко, е-Допомога, демонструє ефективність співпраці держави з міжнародними партнерами та громадянським суспільством.

Проте подальший розвиток цифрової соціальної політики потребує системної уваги до людського чинника — підвищення цифрової компетентності працівників, адаптації сервісів для користувачів з обмеженими можливостями, забезпечення кіберзахисту

персональних даних. Технології не можуть замінити людське спілкування, емпатію та підтримку, тому цифровізація має поєднуватися з гуманістичним підходом до соціальної роботи.

Зміцнення соціальної безпеки в цифрову епоху можливе лише за умови інтеграції інноваційних технологій із принципами соціальної справедливості, доступності та рівності. Цифровізація соціальних послуг має перетворитися з технічного інструменту на механізм соціальної солідарності, що забезпечує кожному громадянину України гідне життя навіть у найскладніші часи.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Звіт про цифрову трансформацію соціальної сфери України. (2023). *Міністерство цифрової трансформації України*. Київ.
2. Офіційна статистика цифрових послуг у сфері соціального захисту. (2024). *Міністерство соціальної політики України*. Київ.
3. Digitalisation of social services in the EU. (2022). *European Commission*. Brussels. <https://ec.europa.eu>.
4. Digital Government Index 2023: Policy and Governance for Digital Transformation. (2023). *Paris: OECD Publishing*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government-index.htm>.
5. E-Government and Digital Public Services in Europe. (2023). *European Commission*. Brussels. <https://ec.europa.eu/digital-strategy>.
6. Human-centred digitalisation of social services in the EU. (2023). *European Social Policy Network*. Brussels. <https://ec.europa.eu/social>.