

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

**ЦИФРОВІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В  
УКРАЇНІ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2311-ср  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
освітньо-професійної програми  
«Соціальна робота»  
Є.Б. Гуков

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління,  
доцент, к.філос.н. Широбокова О.А.

Рецензент: професор кафедри соціальної  
філософії та управління,  
доцент, д.філос.н. Масюк О.П.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціології та управління  
Кафедра соціальної філософії та управління  
Рівень вищої освіти магістр  
Спеціальність 231 «Соціальна робота»  
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри соціальної філософії та  
управління

\_\_\_\_\_ Т.І.Бутченко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 року

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

\_\_\_\_\_ Гукову Єгору Борисовичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Цифровізація надання соціальних послуг в Україні

керівник роботи Широбокова Ольга Олександрівна, к.психол.н., доцент,

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

затверджені наказом ЗНУ від «16» червня 2022 року № 672-с

2. Строк подання студентом роботи 6 грудня 2022 року

3. Вихідні дані до роботи Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. Наше право. 2014. № 9. С. 175–181.; Загальнонаціональне опитування “Цифрова грамотність населення України” / Міністерство цифрової трансформації України. 2019. URL: [https://osvita.dia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova\\_gramotnist\\_naselenna\\_ukraini\\_2019\\_compressed.pdf](https://osvita.dia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf) (дата звернення: 13.10.2022).; Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. *Маркетинг і цифрові технології*. 2019. Т. С. 77-82.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан дослідження проблеми цифровізації надання соціальних послуг в Україні. 2. Уточнити поняття «цифровізація», «соціальні послуги», «система надання соціальних послуг», «забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг». 3. Визначити принципи і методи дослідження цифровізації процесу надання соціальних послуг в Україні. 4. Проаналізувати соціальні послуги як об'єкт дослідження в соціальній роботі. 5. Визначити чинники діджиталізації соціальних послуг в Україні. 6. Дослідження та порівняння статистичних даних цифрових навичок українців 7. Рекомендації щодо оптимізації процесу цифровізації надання соціальних послуг в Україні.

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

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Широбокова О.А. доцент кафедри соціальної філософії та управління	24.06.2022	24.06.2022
Розділ 2	Широбокова О.А. доцент кафедри соціальної філософії та управління	30.08.2022	30.08.2022
Розділ 3	Широбокова О.А. доцент кафедри соціальної філософії та управління	17.10.2022	17.10.2022

7. Дата видачі завдання 24 червня 2022 року

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2022	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2022	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2022	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень – серпень 2022	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень – жовтень 2022	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2022	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2022	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2022	<i>виконано</i>

Студент \_\_\_\_\_ Є.Б. Гуков

Керівник роботи \_\_\_\_\_ О.А Широбокова

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ І.С. Цапліна

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 54 сторінок, 26 позиції у списку літератури, 5 додатків.

### ЦИФРОВІЗАЦІЯ, СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, СИСТЕМА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАЙКРАЩИХ ІНТЕРЕСІВ ОТРИМУВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

*Мета дослідження:* аналіз та вивчення тенденцій процесу цифровізації соціальних послуг в Україні та розробка рекомендацій для поліпшення цієї трансформації.

*Об'єкт дослідження:* система соціальних послуг України в соціальній роботі.

*Предмет дослідження:* процес та чинники цифровізації соціальних послуг в Україні.

*Методи дослідження:* аналіз, аналіз спеціальної літератури, синтез, історичний метод, системний, аналіз статистичних даних.

*Новизна дослідження:* у ньому пропонуються заходи щодо оптимізації процесу надання та отримання діджиталізованих соціальних послуг.

*Гіпотеза:* для оптимізації надання цифрових соціальних послуг в Україні, головними завданнями є достатня розвиненість цифрових навичок громадян та систематизація реєстрів й баз даних сфери соціального захисту населення.

*Висновки:* 1. Цифровізація надає значний потенціал для зменшення фрагментованих та ізольованих рішень соціальної підтримки, забезпечуючи системний підхід до універсального соціального захисту.

2. Можемо відслідкувати позитивне зростання цифрових навичок, що є фундаментом для впровадження соціальних онлайн-послуг. Водночас слід звернути увагу на інформаційну гігієну та безпеку в мережі Інтернет.

3. Узагальнення цифрових змін, які відбулись в соціальній сфері в Україні слугує основою для визначення подальших стратегічних завдань щодо формування єдиної системи цифрового соціального захисту та сприятиме забезпеченню подальшої економічної стабільності соціальної держави.

## SUMMARY

Qualification work consists of 54 pages, 26 items in the list of references, 5 supplements.

DIGITALIZATION, SOCIAL SERVICES, SOCIAL SERVICES SYSTEM, ENSURING THE BEST INTERESTS OF SOCIAL SERVICES RECIPIENTS

*The purpose of the research:* to analyze and study the trends of the social services digitalization process in Ukraine and to develop recommendations for improving this transformation.

*The object of the research:* system of social services of Ukraine in social work.

*The subject of the research:* the process and factors of social services digitalization in Ukraine.

*Research methods:* analysis, analysis of special literature, synthesis, historical method, systemic, analysis of statistical data.

*The novelty of the research:* the study offers ways of optimizing the process of ensuring and obtaining of digitalized social services.

*The hypothesis:* to optimize the ensuring of digital social services in Ukraine is to fulfill the main tasks which are sufficient development of citizens' digital skills and systematization of registers and databases of the sphere of population social protection.

*Conclusions:* 1. Digitalization gives considerable potential to reduce fragmented and isolated social support solutions, providing a systematic approach to universal social protection.

2. We can track the positive growth of digital skills, which is the basis for the implementation of social online services. At the same time, you should pay attention to information hygiene and security on the Internet.

3. Generalization of digital changes that have taken place in the social sphere in Ukraine serves as the basis for defining further strategic tasks for the formation of a unified system of digital social protection and will help ensure the further economic stability of the social state.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ .....	9
1.1. Стан дослідження проблеми цифровізації надання соціальних послуг в Україні .....	9
1.2. Уточнення понятійного апарату дослідження: «цифровізація», «соціальні послуги», «система надання соціальних послуг», «забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг» .....	17
1.3. Принципи і методи дослідження цифровізації процесу надання соціальних послуг в Україні .....	20
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ .....	23
2.1. Соціальні послуги як об’єкт дослідження в соціальній роботі .....	23
2.2. Чинники діджиталізації соціальних послуг в Україні .....	28
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ .....	37
3.1. Дослідження та порівняння статистичних даних цифрових навичок українців .....	37
3.2. Рекомендації щодо оптимізації процесу цифровізації надання соціальних послуг в Україні .....	41
ВИСНОВКИ .....	44
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ .....	46
ДОДАТКИ .....	50

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* Необхідність запровадження елементів діджиталізованих комунікацій в повсякденне життя ні в кого не викликає сумнівів, оскільки це сприяє поліпшенню життя пересічних громадян, збільшує довіру до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зменшує витрати часу необхідного для отримання тих чи інших послуг. Стрімкий розвиток технологій обіймає майже всі сфери життєдіяльності суспільства. Сфера надання та отримання соціальних послуг – не виключення. Останні роки дій виконавчої влади країни у сфері цифровізації високо оцінюються населення – опитування групи Рейтинг [3].

Україна обрала курс на формування «сервісної держави», що має на меті розробку великої кількості спеціальних додатків, ресурсів та програм, які мають на меті полегшити процеси отримання адміністративних послуг, що створює лише позитивний ефект на імідж держави як в очах її громадян, так і на світовій арені. Причиною такому процесу є низка факторів, серед яких: зручність отримання послуг в режимі онлайн, економія часу та енергії.

Для впровадження цифровізації суспільних відносин в Україні у 2019 році було створене Міністерство цифрової трансформації. Структурою було обрано чотири головні завдання до 2024 року:

- перевести 100 % усіх публічних послуг для громадян та бізнесу онлайн;
- забезпечити 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхні соціальні об'єкти доступом до високошвидкісного інтернету;
- навчити 6 млн українців цифрових навичок;
- підвищити частку ІТ у ВВП країни до 10 %.

Щоб прискорити цифровізацію країни, Мінцифри запровадила унікальну посаду – CDTO. Це заступники з цифрової трансформації, які сьогодні вже є в кожному міністерстві та в обласних державних адміністраціях та громадах.

Поширення пандемії COVID-19 також актуалізує перехід держави на електронні адміністративні послуги. Ця обставина пришвидшила процес діджиталізації адміністративних послуг й дозволила в коротші терміни налагодити взаємодію між органами державної влади та місцевого самоврядування з набувачами послуг.

*Проблемна ситуація* полягає у тому, що не усе населення має достатню якість цифрових знань та навичок для отримання таких послуг, а технічні ресурси та інфраструктура системи державного управління повною мірою не готові до переходу в онлайн-формат.

*Об'єктом дослідження* виступає система соціальних послуг України в соціальній роботі.

*Предметом дослідження* – процес та чинники цифровізації соціальних послуг в Україні.

*Метою дослідження* є аналіз та вивчення тенденцій процесу цифровізації соціальних послуг в Україні та розробка рекомендацій для поліпшення цієї трансформації.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких завдань:

- проаналізувати історію дослідження проблеми цифровізації надання соціальних послуг в Україні та світі;
- уточнити зміст основних понять дослідження: «цифровізація», «соціальні послуги», «система надання соціальних послуг», «забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг»;
- визначити принципи і методи дослідження цифровізації надання соціальних послуг в Україні;
- дослідити соціальні послуги як об'єкт дослідження в соціальній роботі;
- висвітлити нормативно-правове регулювання дисциплінарної відповідальності держслужбовців та посадових осіб;
- зазначити чинники діджиталізації соціальних послуг в Україні;



– дослідити та порівняти статистичні дані про рівень цифрових навичок українців;

– надати теоретично обґрунтовані рекомендації щодо оптимізації процесу цифровізації надання соціальних послуг в Україні.

*Наукова новизна* дослідження полягає у тому, що у ньому пропонуються заходи щодо оптимізації процесу надання та отримання діджиталізованих соціальних послуг.

*Гіпотеза:* для оптимізації надання цифрових соціальних послуг в Україні, головними завданнями є достатня розвиненість цифрових навичок громадян та систематизація реєстрів й баз даних сфери соціального захисту населення.

*Структура роботи:* кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, додатків.

# РОЗДІЛ 1

## МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

### 1.1. Стан дослідження проблеми цифровізації надання соціальних послуг в Україні

Внаслідок вже понад сторічного досвіду розвитку концепції соціальної держави сьогодні вона стала традиційною для більшості суспільств, і сьогоднішній розвиток інформаційно-комунікаційних технологій зумовлює її перехід у нову форму – цифрову. Цифрові системи соціального захисту передбачають створення онлайн-платформ, за допомогою яких громадяни можуть взаємодіяти з державними установами з питань отримання ними послуг соціального захисту. Такі платформи автоматизують збір та аналіз даних для визначення права та оцінки потреби громадян на отримання послуг соціального захисту, здійснюють їх ідентифікацію та виявляють ризики потенційного шахрайства щодо виплат.

Цифрова трансформація надання соціальних послуг в багатьох країнах світу стала нагальною вимогою в умовах розгортання кризи COVID-19, яка розпочалась у 2020 році та значно прискорила цей процес. В Україні виклики пандемії посилила суспільно-політична криза, спричинена розгортанням широкомасштабної війни на значній частині її території внаслідок російської агресії з 24 лютого 2022 року. Це не лише актуалізувало потребу продовження проголошеної державою реформи цифровізації соціальної сфери, але і викликало потребу термінової розробки нових соціальних е-сервісів, які стали критично важливими для населення, що постраждало внаслідок окупації. Стратегічною метою державної політики цифрової трансформації соціальної сфери в Україні на сьогодні визначено перехід до єдиної електронної системи соціального захисту, яка, за попередніми оцінками, дозволить щорічно заощаджувати до 11 млрд грн, відслідкувати правильність використання

державних коштів та їх адресність [20]. Втім, цей процес зазнає впливу численних кризових факторів, а тому потребує подальшого дослідження стратегічних перспектив реформи цифровізації системи соціального захисту в Україні.

Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні – процес, який розпочався не так давно. Зараз це відносно нова сфера діяльності для нашої держави. Більшість науковців досліджували діджиталізацію з точки зору економіки. Саме ця сфера є більш доступною для оцифрування різноманітних процесів: інтернет-банкінг, автоматизація фінансової діяльності різноманітних установ, програмне забезпечення тощо. Водночас, чимало дослідників вивчали саме закордонний досвід діджиталізації соціальних та адміністративних послуг.

Вісім років тому вітчизняна дослідниця М. Репецька, аналізуючи зарубіжний досвід функціонування електронних адмінпослуг та його впровадження, зазначила, що прості адміністративні послуги, такі як, наприклад, реєстрація автомобіля, фізичної особи-підприємця, юридичної особи, у розвинених демократичних державах можна отримати через Інтернет, у зручний час, просто, швидко та зручно, уникаючи тривалих черг та корупційних ризиків. В Україні система електронних адміністративних послуг знаходиться на етапі становлення. Законодавець гарантує можливість отримувати адміністративні послуги, з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема Інтернету. Однак, у значній мірі, механізм реалізації вказаних законодавчих положень відсутній [20].

І. Л. Петрова, О. Г. Балика та Г. М. Качан у своїх дослідженнях дійшли висновку, що соціальною стороною цифровізації є трансформація усіх сторін життєдіяльності людини: зайнятості, побуту, дозвілля. Суттєву роль у створенні сприятливих умов подальшого розвитку цифрової економіки та цифрової зайнятості повинна відігравати держава, основним завданням якої має стати розбудова цифрової інфраструктури і розширення доступу до

інформаційних технологій для всіх верств населення, а також соціальний захист працівників цієї сфери.

М. М. Петрова зауважує, що розвиток електронних послуг реалізується на практиці шляхом забезпечення доступу до всіх державних послуг через централізований веб-сайт, впровадження електронних адміністративних послуг, через які забезпечується надання офіційних документів і форм для паперового діловодства, розробки системи комунікації з адміністрацією і подачі скарг, впровадження комплексних послуг для надання документів [14, с.22].

А. В. Миколук у дослідженні діджиталізації та публічної комунікації місцевого самоврядування в Україні, дійшов висновку, що діджиталізація позитивно зарекомендувала себе в період пандемії коронавірусу, дозволивши налагодити безконтактне надання більшості послуг для збереження життів громадян. Крім того, сучасні технології дозволяють підвищити рівень прозорості роботи органів місцевого самоврядування та підтримувати постійну комунікацію між владою та громадою через різноманітні електронні ресурси. Наразі вирішення потребує проблема недостатньої кількості кваліфікованих кадрів в місцевому самоврядуванні (особливо віддалених та малих населених пунктів) та недостатнє забезпечення матеріально-технічної бази для налагодження доступу до відповідних технологій. Їх вирішення дозволить суттєво прискорити темпи діджиталізації.

Останні дослідження цифрової трансформації державних послуг, зокрема Ларсон та Тейгланд [26], стверджують, що цифрові рішення часто важко масштабувати для сфери соціального захисту, оскільки стрімкий розвиток цифрових технологій переорієнтовує інвестиції громадян із сфери соціального страхування на більш прибуткові проекти. Втім, цифровізація набуває дедалі більшого поширення як в рамках проектів оптимізації соціальних виплат та допомог, які передбачають побудову інформаційної системи управління фінансовими витратами держави, так і в практиці соціальної роботи та соціального обслуговування шляхом розширення

можливостей надання підтримки вразливим верствам населення на засадах дистанційної взаємодії із забезпеченням індивідуального підходу.

Характерною особливістю сфери соціального захисту є одночасно високий рівень попиту на її блага та висока трудомісткість їх створення. Це зумовлює найвищий обсяг державних витрат на соціальну сферу, що має значний прояв у розвинених країнах світу. Тому, цифровізація послуг соціального захисту створює можливості для його радикальної цифрової трансформації.

Н. В. Федірко у дослідженнях світового досвіду цифровізації соціального захисту зазначила, що досвід імплементації інформаційно-комунікаційних технологій є досить успішним в проектах покращення послуг соціального захисту, зокрема як щодо надання персональної фізичної підтримки, так і фінансової допомоги. Переведення на цифрові технології послуг соціальної підтримки на дому, що надаються для людей з обмеженими фізичними можливостями та людей похилого віку, допомагає людям бути самозабезпечуваними у своїх будинках та виконувати побутові справи за допомогою спеціальних пристроїв, розвантажуючи таким чином соціальних працівників від надмірної фізичної праці. Окрім того, успішними є проекти застосування онлайн-сервісів та мобільних застосунків для забезпечення соціальних виплат особам, що мають на них право. Особливої актуальності та популярності такі проекти набувають серед працездатного населення, оскільки їх використання дозволяє економити час та інші ресурси, необхідні для отримання грошових виплат. Зокрема, служби соціального захисту зосереджені на цифровізації фінансової підтримки державних пенсій та різних доплат, оформлення та виплати допомоги безробітним, тимчасово непрацездатним чи особам з інвалідністю. Реалізація таких ініціатив може стати основою для успішної взаємодії держави з приватними компаніями, які надають послуги пенсійного чи інших видів соціального страхування [22].

Цифрова трансформація соціального захисту стала одним з пріоритетних напрямків діяльності також в практиці Європейського Союзу,

який скеровує її на міжкраїнову координацію надання соціальних виплат. Правила ЄС щодо координації соціальних послуг закликають держави-члени використовувати цифрові технології для обміну, доступу та обробки даних, а також для забезпечення зручних послуг громадянам, які користуються своїм правом на вільне пересування в Європі. Для оперативного обміну інформацією щодо соціального захисту між установами, що його забезпечують в країнах ЄС, у 2017 році розпочато апробацію нової ІТ-системи «Електронний обмін інформацією про соціальний захист» (Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI), до якої з 2021 року підключено всі країни-члени, а також Ісландію, Ліхтенштейн, Норвегію, Швейцарію та Великобританію. Завдяки цій системі національні установи можуть швидше та ефективніше обробляти заявки громадян на соціальні виплати (наприклад, допомогу по безробіттю, відшкодування витрат на медичне обслуговування, сімейну допомогу та пенсію за віком). Через EESSI відбувається обмін структурованими електронними документами між національними установами щодо даних соціального захисту, а в подальшій їх обробці обов'язковим є дотримання спільно узгоджених процедур.

Для прямої цифрової комунікації між громадянином та установою в країні ЄС у 2021 році запроваджено пілотний проект «Європейська перепустка соціального захисту» (European Social Security Pass, ESSP). Він спрямований на удосконалення транскордонної передачі прав на соціальний захист завдяки цифровій перевірці компетентними суб'єктами та установами щодо покриття громадян програмами соціального страхування. Таке цифрове рішення дозволить вирішити проблеми, пов'язані з ідентифікацією та автентифікацією мобільних громадян в інших країнах-членах ЄС та забезпечить кращу координацію їх соціального захисту.

Враховуючи визначені однією з провідних консалтингових компаній Gartner стратегічних технологічних трендів 2022 року [23] та ключові технології, які використовуються органами державної влади для підтримки цифрової трансформації [24], можемо стверджувати, що перспективними для

подальшої цифровізації соціального захисту в Україні є аналітика даних, великі дані, інтернет речей, штучний інтелект, блокчейн, машинне навчання, роботизована автоматизація процесів. Ці технології вже успішно застосовуються для створення державних послуг в Україні, втім їх рішення набувають постійного удосконалення. Їх використання необхідно спрямовувати як для розробки нових цифрових продуктів для соціальної сфери, так і для вирішення проблем, які набули прояву в реалізованих в Україні проектах цифровізації окремих видів соціальних послуг чи виплат. Серед таких завдань нами, зокрема, визначено налагодження міжінституційної взаємодії, цифрова інклюзія всіх клієнтів, управління змінами в умовах кризових ситуацій, кібербезпека інституцій та безпека персональних даних, запобігання фінансовому шахрайству та цифрова операційна стійкість.

Ключовим принципом цифрового соціального захисту має стати орієнтація на клієнтів та задоволення їхніх потреб, що передбачає не лише забезпечення їх усіма можливими видами соціальної допомоги, але і врахування їхніх цифрових можливостей. Водночас, дотримання цифрової безпеки повинно гарантувати конфіденційність особистих даних та кваліфікований доступ до них працівниками різних установи соціального захисту незалежно від місця перебування клієнта.

Український інститут майбутнього виокремлює у сучасній соціальній сфері країни низку принципових проблем, які потребують кардинальних та докорінних змін:

Проблема №1. Розрізненість програм, систем, реєстрів, клаптева автоматизація соціальної сфери, відсутність механізмів міжвідомчої взаємодії.

Проблема №2. Відсутність або складність засобів взаємодії громадян зі службами та (або) інформаційними ресурсами соціальних служб. Низька ефективність роботи, паперовий вал.

Проблема №3. Розрізненість соціальних програм. Низька ефективність надання послуг і самих соціальних програм. Велика тривалість виконання як

окремих функцій, так і процесу прийняття рішень. Відсутність націленості на результат.

У країнах Європейського Союзу використовується оціночний показник рівня технологічного розвитку та ступеня запровадження інноваційних технологій у цифровому суспільстві – Індекс DESI. Цей індекс охоплює п'ять основних субіндексів: зв'язок, людський капітал, використання Інтернету, інтеграція цифрових технологій і цифрові державні послуги. За підсумками аналізу рейтингу DESI, можна констатувати таке:

- Данія має першість за рівнем доступності зв'язку;
- найвищий рівень цифрового розвитку людського капіталу та зростання інтернет-користувачів має Фінляндія;
- Ірландія є лідером за інтеграцією цифрових технологій;
- Естонія переважає серед інших країн Євросоюзу за показником «Цифрові громадські послуги».

Особливості цифровізації країн Європейського союзу також досліджувала А. О. Самойленко, яка у своїх наукових працях дійшла висновку, що розгортання широких цифрових можливостей країн ЄС вимагає від урядів провадження стратегії розвитку цифрової економіки в контексті «цифровізації» країни, формування внутрішнього ринку ІТ та розвитку мотивації у споживачів цифрових технологій. Необхідно забезпечити розвинену цифрову інфраструктуру як основу розвитку цифрової економіки, яка охопить комплекс технологій, продуктів та процесів, що зможуть забезпечити обчислювальні, телекомунікаційні та мережеві можливості на цифровій основі [22].

Цілком очевидно, що для життя в сучасному цифровому світі людині потрібні нові знання, навички, світогляд. Загалом усе це вміщується в таке широке поняття, як компетентність. В 2018 році Європейський Парламент та Рада Європи своїми рішеннями додали цифрову компетентність до 8 ключових компетентностей, необхідних сучасній людині впродовж життя, нарівні з такими традиційними компетентностями, як грамотність, мова,



можливість самовираження, здатність до навчання, комунікативність, здатність до підприємництва та інші [6 ; 21].

Цифрова компетентність включає в себе впевнене, критичне та відповідальне використання цифрових технологій для навчання, роботи та участі у суспільному житті. ЦК передбачає наявність відповідних знань, навичок та світогляду, зокрема:

- інформаційну грамотність;
- здатність сприймати дані, здійснювати комунікації та співпрацю з іншими учасниками суспільних процесів;
- можливість створювати цифровий контент (включаючи програмування);
- організацію безпеки (включаючи цифрове благополуччя та вирішення проблем кібербезпеки).

Український інститут майбутнього [20] у своїх розробках виокремлює три рівні цифрової компетентності громадян:

- Базовий рівень: цифрове громадянство, тобто використання цифрових технологій у повсякденному житті, для взаємодії один з одним, спілкування, перегляду цифрового контенту тощо;
- Середній рівень: цифрова творчість, тобто використання цифрових технологій для створення контенту, медіа, застосувань тощо;
- Просунутий рівень: цифрове підприємництво, тобто використання цифрових технологій для бізнесу, професійної діяльності тощо.

За результатами загальнонаціонального опитування «Цифрова грамотність населення України», маємо такі відсотки зацікавленості в навчанні цифровим навичкам:

- 44,4% – українців у віці 18-70 років;
- 71,0% – дітей середнього та старшого шкільного (10-17 років);
- 52,4% – осіб з вадами слуху говорять про актуальність для них навчання цифровим навичкам [5].

Цифровізація — одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей. У сфері послуг цифрові технології дозволяють здійснювати діяльність з будь-якого куточка світу, проводити відеоконференції, купувати продукти та різні побутові товари через мережу Інтернет. Діджиталізація може сприяти вирішенню соціальних проблем, полегшивши доступ до основних послуг у сфері охорони здоров'я (електронна система охорони здоров'я) та освіти (дистанційне навчання), наданню фінансових послуг, прозорості та ефективності діяльності державних установ (електронні петиції; електронний уряд: система електронних регламентів та реєстрацій).

У всьому світі якість державного управління незмінно зростає пропорційно до того, як уряди країн опановують цифровий інструментарій з метою оптимізувати систему управління та надання послуг й в цілому наростити потенціал держави. Технології створюють можливості для підвищення ефективності, прозорості, здатності до реагування та довіри громадян.

## **1.2. Уточнення понятійного апарату дослідження: «цифровізація», «соціальні послуги», «система надання соціальних послуг», «забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг»**

В процесі написання дипломної роботи, мною як дослідником було виокремлено перелік основних понять: «цифровізація», «соціальні послуги», «система надання соціальних послуг», «забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг».

Цифровізація (з англ. digitalization) – це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо.

Цифрова трансформація – це процес переходу до нових способів діяльності підприємства шляхом впровадження цифрових технологій та цифрових сервісів, що базується на стратегічному партнерстві всіх зацікавлених сторін та одночасної розробки програмного забезпечення, цифрової трансформації та оцінки рівня цифрової трансформації підприємства [22].

Братасюк О.Б. та Ментух Н.Ф., визначили таке поняття як цифрові права людини. Це окрема група прав людини, які пов'язані з використанням та/або реалізуються в мережі Інтернет за допомогою спеціальних пристроїв (комп'ютерів, смартфонів тощо) [2].

До них можемо віднести:

1) право на доступ до Інтернету – полягає в тому, що кожен має право на рівний доступ і використання вільного та безпечного Інтернету;

2) свобода вираження поглядів онлайн – означає право вільно висловлювати свої погляди, шукати, отримувати та поширювати інформацію онлайн;

3) право на приватність і захист персональних даних – кожен має право на приватність онлайн та захист персональних даних в Інтернеті (соціальних мережах, у заповненні Google-форм тощо);

4) право на свободу та особисту безпеку онлайн – реалізація цього права потребує механізму захисту від протиправних дій, тобто певні державні гарантії захисту від фізичного та психологічного насильства чи домагань, мови нетерпимості, нетолерантності та ворожнечі, дискримінації в онлайн-середовищі; держава має сприяти розвитку та функціонуванню безпечних Інтернет-технологій;

5) право на мирні зібрання, асоціації та/або використання електронних інструментів демократії – означає, що люди повинні мати свободу об'єднання та використовувати будь-які сервіси, веб сайти чи застосунки для створення, приєднання, мобілізації та участі в соціальних групах та асоціаціях;

6) право на цифрове самовизначення, або право відключатися від

онлайну, або бути забутим в онлайні – людина як користувач у системі (соціальній мережі, форумі, онлайн обговоренні) вправі сама, на власний розсуд визначити ім'я (ідентифікатор) або іншу апріорну інформацію про неї, яку вона буде використовувати в системі.

Соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг.

Система надання соціальних послуг – це правова основа, принципи, способи і форми надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» Основними засадами функціонування системи надання соціальних послуг є:

- 1) профілактичний характер;
- 2) відповідність соціальних послуг потребам осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах;
- 3) безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність, що забезпечуються шляхом взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг;
- 4) забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг та демонополізації на ринку соціальних послуг;
- 5) рівність прав, обов'язків та відповідальності надавачів соціальних послуг державного та недержавного секторів.

Забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг – дії та рішення, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг відповідно до віку, статі, стану здоров'я, особливостей інтелектуального та фізичного розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної, етнічної та іншої належності, потреб та інтересів дітей, осіб з інвалідністю, осіб, визнаних недієздатними, осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, осіб похилого віку, а також з урахуванням думки отримувачів

соціальних послуг, якщо вони за віком, рівнем розвитку та станом здоров'я можуть її висловити [20].

### **1.3. Принципи і методи дослідження цифровізації процесу надання соціальних послуг в Україні**

Принцип (від лат. – основа) – центральне поняття, логічне вираження пізнання, основна ідея, що пронизує систему знань і встановлює субординацію цього знання.

В роботі дотримуються загальнонаукові принципи дослідження: об'єктивності, історизму, принцип сходження від абстрактного до конкретного, загального зв'язку та розвитку, термінологічний, системний, та інші.

– Принцип об'єктивності. Дослідження здійснювалось абсолютно безпристрасно. На його виконання не впливали загальні враження про природу досліджуваного явища, симпатії або навпаки, антипатії, власний настрій чи стан.

– Принцип сходження від абстрактного до конкретного. Рух від абстрактного до конкретного в пізнанні означає сходження від неповного, часткового, фрагментарного до більш повного, цілісного і всебічного знання. Термін сходження фіксує ту обставину, що всі попередні поняття в русі не втрачаються, а зберігаються, входять у знятому вигляді в наступні.

– Принципи розвитку й історизму, які забезпечують вивчення явища з погляду того, як воно колись виникло, які головні етапи у своєму розвитку проходило, чим стало в цей час і чим буде в майбутньому.

– Термінологічний принцип передбачає вивчення історії термінів і позначуваних ними понять, розробку або уточнення змісту та обсягу понять, встановлення взаємозв'язку і субординації понять, їх місця в понятійному апараті теорії, на базі якої базується дослідження.

Сьогодні під методом розуміють прийом або систему прийомів, що застосовуються в якій-небудь діяльності (науці, виробництві тощо).

Метод – це сукупність прийомів чи операцій практичного або теоретичного освоєння дійсності, підпорядкованих вирішенню конкретного завдання. Він є умовою майбутніх досліджень.

Методи наукового дослідження – це методи встановлення параметрів, структури, інших характеристик досліджуваних об'єктів. Загальнонаукові методи дослідження – емпіричні (експеримент, спостереження, опис) та теоретичні (аналіз, синтез, абстрагування, узагальнення, індукція, дедукція, систематизація, класифікація і т. д.).

У дослідженні були використані такі методи:

1. Аналіз спеціальної наукової літератури, методичної літератури з визначеної проблематики – дав змогу проаналізувати цифрову трансформацію соціальних послуг в Україні та розробити низку рекомендацій щодо оптимізації цього процесу.

2. Аналіз – метод пізнання, який представляє собою мисленнєве розкладення об'єкту на складові елементи з метою вивчення його структури. Даний метод був використаний для розкриття змісту основних понять дослідження.

3. Синтез – поєднання абстрагованих сторін предмета і відображення його як конкретної цілісності; метод вивчення об'єкта у його цілісності, у єдиному і взаємному зв'язку його частин. У процесі наукових досліджень синтез пов'язаний з аналізом, оскільки дає змогу поєднати частини предмета, розкладеного у процесі аналізу, встановити їх зв'язок і пізнати предмет як єдине ціле. Цей метод був використаний для розкриття змісту основних понять дослідження та структурування нормативно-правової бази діяльності надавача соціальних послуг з їх отримувачем.

4. Історичний метод – метод, який вимагає розгляду явищ з моменту їх виникнення, з урахуванням впливу різних обставин. Такий метод дозволяє аналізувати процеси та явища з моменту їх зародження, потім простежувати

хід розвитку процесів та виявляти специфіку змін і трансформацій до сучасного стану. Цей метод використовувався для розгляду історії дослідження впровадження онлайн-послуг в Україні та світі.

5. Системний підхід, що полягає в дослідженні об'єкта як цілісної множини елементів в сукупності відношень і зв'язків між ними, тобто розгляд об'єкта як модель системи. Цей метод дозволяє проаналізувати узагальнити інформацію про феномен цифровізації та розробити низку рекомендацій щодо поліпшення цього процесу.

6. Аналіз статистичних даних дав можливість порівняти дослідження цифрових навичок Українців в 2019 та 2021 роках.

## РОЗДІЛ 2

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

#### 2.1. Соціальні послуги як об'єкт дослідження в соціальній роботі

Основним завданням соціальної роботи є допомога різним групам населення, які опинилися у складних життєвих обставинах (далі – СЖО). До факторів, які найчастіше призводять до виникнення СЖО відносяться:

1. Кризові явища в соціально-економічній сфері (падіння рівня проживання, зростання бідності сімей і погіршення умов утримання дітей; скорочення соціальної інфраструктури, зниження рівня соціальних гарантій та виплат для сімей з дітьми; житлові проблеми тощо).

2. Психолого-педагогічні фактори (стосуються внутрішньо-сімейних стосунків та виховання дітей у сім'ї: самоусунення батьків від виховання, нехтування потребами дітей, відчуження поколінь тощо).

3. Фактори біологічного характеру (фізичні або психічні хвороби батьків, різні форми залежності у батьків, спадкові захворювання у дітей, наявність у сім'ї дітей з інвалідністю тощо).

Існують різні підходи до класифікації отримувачів соціальних послуг. Зокрема, їх можна структурувати за універсальними ознаками: стать, вік і статус людини та специфічними: проблеми зі здоров'ям; отримання статусу інвалідності чи статусу дітей-сиріт або дітей, позбавлених батьківського піклування; втрата роботи тощо.

Основними цілями соціальних послуг виступають:

– Профілактика складних життєвих обставин – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини.

– Подолання складних життєвих обставин особою/сім'єю, інтеграція та реінтеграція всупільне життя місцевої громади.



– Мініміація негативних наслідків складних життєвих обставин для особи/сім'ї, підтримка її/їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду [20].

Система надання соціальних послуг в Україні регулюється насамперед Законом України «Про соціальні послуги», що встановлює засади функціонування системи соціальних послуг, а також низкою законодавчих актів, які регулюють особливості соціального захисту та надання соціальних послуг різним категоріям громадян, а також інші закони. Підзаконні акти щодо різних аспектів соціальних послуг (як організації їх надання, так і змісту послуг) включають акти КМУ, накази Мінсоцполітики та інших центральних органів влади.

Законодавчі засади системи соціальних послуг в Україні:

– «Про соціальні послуги» – визначає систему надання соціальних послуг.

Закони, що регулюють особливості соціального захисту та надання соціальних послуг окремим категоріям громадян:

– «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»;

– «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»;

– «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» «Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей»;

– «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк»;

– «Про запобігання захворюванню на синдром набутого імунodefіциту (СНІД) та соціальний захист населення» «Про реабілітацію інвалідів в Україні»;

– «Про попередження насильства в сім'ї»;

- «Про охорону дитинства»;
- «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям».

Інші законодавчі акти:

– «Про місцеве самоврядування в Україні» – повноваження місцевих рад щодо затвердження цільових програм, повноваження виконавчих органів міських рад у сфері соціального захисту населення (ст. ст. 26, 34, 43);

– «Про місцеві державні адміністрації» – повноваження місцевих державних адміністрацій в галузі соціального захисту та соціального забезпечення населення (ст. 23);

– Бюджетний кодекс України – положення щодо місцевих бюджетів;

– Цивільний кодекс України – загальні положення щодо зобов'язань, договорів, надання послуг, відшкодування шкоди (глави 47-53, 63, 82);

– Господарський кодекс України – загальні засади здійснення господарської діяльності суб'єктами господарювання – юридичними особами та фізичними особами-підприємцями.

Найбільш поширені в Україні державні соціальні установи і заклади:

– територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян;

– центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

– центри зайнятості;

– центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів;

– геріатричні установи;

– притулки для неповнолітніх;

– центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх;

– будинки нічного перебування бездомних громадян;

– центри обліку бездомних громадян;

– соціальні готелі;

– центри соціальної адаптації [20].

Нова галузь «соціальні послуги» була започаткована в Україні в 2003 році, в першому Законі «Про соціальні послуги» було введено відповідне поняття та визначені засади надання соціальних послуг. Соціальні послуги були покликані замінити існуючу за радянських часів систему соціального обслуговування населення. Стара централізована система соціального обслуговування складалася з мережі закладів та установ, які повністю утримувались за рахунок бюджетних коштів, орієнтувалась не на потреби громадян, а на можливості бюджету, не передбачала оцінку якості послуг.

Новоутворена система соціальних послуг базувалась переважно на старих засадах, державних та комунальних закладах соціального обслуговування, отже процес перетворення відбувався в кілька етапів. Перший етап реформування системи соціальних послуг (2007 рік) передбачав ініціювання підходів щодо якості соціальних послуг – визначення потреб населення у послугах, поняття якості та її показників, контролю, а також запровадження механізмів для постійного стимулювання надавачів соціальних послуг для забезпечення належного рівня якості.

В 2012 році за результатами перших кроків щодо побудови нової системи було визначено нові акценти Стратегії реформування, а саме забезпечення доступності соціальних послуг всім громадянам, які їх потребують. Існуючи держані та комунальні заклади не могли забезпечити всі потреби, водночас в різних регіонах з'явилися недержавні надавачі соціальних послуг, отже постало завдання щодо формування ринку соціальних послуг та створення рівних умов для надавачів всіх форм власності та господарювання (шляхом встановлення єдиних критеріїв до надавачів соціальних послуг, запровадження нових підходів до фінансування соціальних послуг, перехід від утримання закладів до замовлення послуг). Також продовжувалась робота з удосконалення якості соціальних послуг (в тому числі, розроблені та запроваджені Державні стандарти соціальних послуг, рекомендації щодо моніторингу та оцінки якості).

Система соціальних послуг в Україні постійно перебуває в процесі оновлення та модернізації відповідно до нових потреб громадян та сучасних світових підходів у наданні соціальних послуг. Ухвалення нової редакції Закону «Про соціальні послуги» є ключовим, переломним кроком на шляху реформування соціальних послуг, який запустить наступні фази удосконалення системи. Нова редакція Закону «Про соціальні послуги» вперше запроваджує підхід класифікації соціальних послуг з метою упорядкування їх та удосконалення процесу організації, планування та моніторингу (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Класифікація соціальних послуг в Україні

Система надання соціальних послуг складається із сукупності різних суб'єктів, що залучені у надання соціальних послуг на всіх етапах та взаємодіють між собою дотримуючись основних принципів:

- 1) профілактичний характер;
- 2) відповідність соціальних послуг потребам отримувачів;
- 3) безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність;
- 4) забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг та демонополізації на ринку соціальних послуг;
- 5) рівність прав, обов'язків та відповідальності надавачів соціальних послуг державного та недержавного секторів.

Система надання соціальних послуг, це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.

Учасники системи надання соціальних послуг представляють уповноважені органи, отримувачів та надавачів соціальних послуг (рис 2.2).

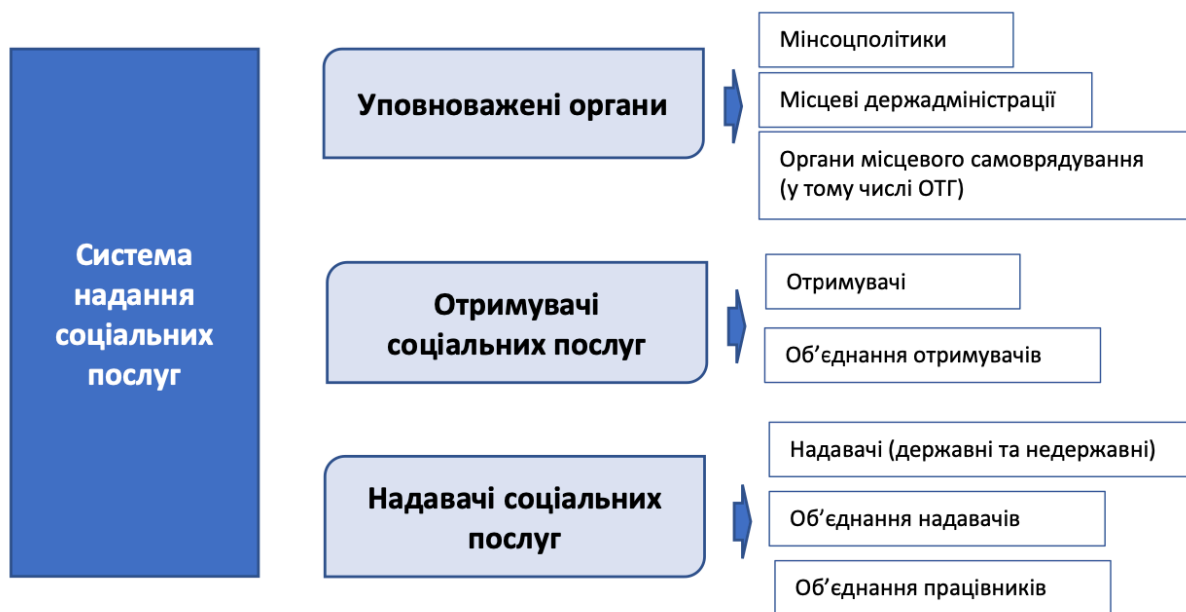


Рис.2.2. Система надання соціальних послуг в Україні

## 2.2. Чинники діджиталізації соціальних послуг в Україні

Глобальні суспільні проблеми, такі як старіння населення та зменшення кількості людей працездатного віку, збільшення рівня хронічних захворювань, тривалі дисбаланси ринку праці та публічних фінансів після світової фінансової кризи 2008 року, зміни форм зайнятості внаслідок пандемії COVID-19, зумовлюють, з одного боку, збільшення державних соціальних витрат, та, з іншого боку, – фінансові обмеження бюджетних коштів. Це не лише змушує державний сектор шукати нові способи надання державних

послуг, які б дозволяли зменшувати витрати, але і формує у їх споживачів високий рівень готовності щодо переходу на цифрові інструменти соціального захисту та позитивні очікування щодо потенційної вищої якості соціальних послуг.

Формування цифрової соціальної держави та цифрового соціального захисту населення як її ключового компоненту стимулюється мультиплікативними позитивними економічними ефектами цифровізації як в приватній сфері, так і в сфері надання державних послуг. Окрім того, потужними стимулами цифровізації соціальної сфери стають колективна готовність та спроможність суспільства до впровадження інформаційних технологій в практику споживання суспільних благ, що створюються державою. Більше того, сьогодні цифрові технології є невід'ємним інструментом суспільної комунікації в соціальних мережах та прийняття колективних рішень засобами е-демократії, що дозволяє забезпечувати прозорість та публічність управлінських рішень та використання бюджетних коштів. Втім, цей процес зазнає впливу ряду чинників, які створюють передумови та можливості прогресу цифрової держави добробуту. Такими чинниками, зокрема є ті, що мають глобальне поширення, а також ті, що є специфічними для національної економіки України (Додаток Б).

Глобальні суспільні проблеми, такі як старіння населення та зменшення кількості людей працездатного віку, збільшення рівня хронічних захворювань, тривалі дисбаланси ринку праці та публічних фінансів після світової фінансової кризи 2008 року, зміни форм зайнятості внаслідок пандемії COVID-19, зумовлюють, з одного боку, збільшення державних соціальних витрат, та, з іншого боку, – фінансові обмеження бюджетних коштів. Це не лише змушує державний сектор шукати нові способи надання державних послуг, які б дозволяли зменшувати витрати, але і формує у їх споживачів високий рівень готовності щодо переходу на цифрові інструменти соціального захисту та позитивні очікування щодо потенційної вищої якості соціальних послуг.

Користуючись успішним досвідом впровадження окремих інструментів цифрового врядування Україна також стала на шлях активної цифровізації інструментів соціального захисту. Базові засади цього процесу було закладено в рамках оцифрування та переведення на електронну форму створених на початку 2000-х років державних реєстрів, які акумулювали дані щодо фізичних осіб, зокрема Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування та Державного реєстру фізичних осіб - платників податків. У 2014 році Пенсійним фондом України запроваджено електронний Реєстр застрахованих осіб, який виконує функцію збереження та подальшого ведення електронних даних на базі централізованих інформаційних технологій. Суттєвим поштовхом для поглиблення цифровізації інструментів соціального захисту стали виклики, спричинені кризою пандемії COVID-19 та початком широкомасштабної війни, що розпочалась після вторгнення 24 лютого 2022 року збройних сил російської федерації на територію України. Втім, вони лише каталізували потребу вирішення організаційних проблем, накопичених в системі соціального захисту України за весь період її функціонування.

За весь період функціонування система соціального захисту в Україні напружувалась надання понад 100 видів соціальних послуг загальною вартістю понад 800 млрд грн щороку [1]. Втім, за даними Міністерства фінансів України [20] 10-12% всіх соціальних виплат є корупційними. Як відзначила колишня міністерка соціальної політики України Лазебна [7], недоліком сформованої системи соціальних виплат та пільг є те, що для отримання пенсії, субсидії чи інших видів допомог громадянам необхідно надати пакет паперових документів, які працівникам необхідно прийняти, сканувати, перевірити та ввести до електронної системи. Отримана інформація надалі кілька разів передається між установами, завантажується у декілька не пов'язаних між собою електронних систем та перевіряється. До цього процесу може бути залучено до п'яти органів влади, а кожну справу опрацьовує до десяти фахівців. Тому в роботі можливі часті помилки та технічні проблеми, а заявник

може очікувати на призначення допомоги до двох місяців. Загалом, установи приймали до 7 млн заяв у паперовому вигляді щороку [1]. Такий адміністративний процес став також досить затратним та призвів до неефективного витрачання державних коштів, що оцінюється в обсязі до 10% соціальних видатків [7]. Тому головною метою цифровізації соціального захисту для України є максимальне спрощення процесу отримання послуг, що дозволить формувати ефективну соціальну політику та відслідковувати корупційні ризики.

Перші кроки побудови цифрового соціального захисту було здійснено Міністерством соціальної політики України у 2018 році в рамках проекту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України», в рамках якого розпочато створення централізованої Інформаційно-аналітичної системи управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL) [22]. Ця система базується на використанні прикладного програмного забезпечення електронного документообігу та призначена для автоматизації процесів керування соціальною підтримкою населення, підтримки роботи користувачів, що знаходяться віддалено, а також формування єдиного інформаційного простору (див. Додаток В).

Наступним прогресивним кроком стало запровадження у лютому 2020 року в рамках реалізації проекту «Цифрова держава» Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» (<https://diia.gov.ua/>), на базі якого передбачається подальше об'єднання всіх державних установ в єдину онлайн-систему. Він дає можливість бізнесу та громадянам отримувати державні послуги онлайн, використовуючи при цьому цифрову ідентифікацію особи за допомогою банківських даних або авторизуючись через Дія. Підпис, файловий чи апаратний ключі. Завдяки можливостям цифрових послуг порталу Дія (<https://diia.gov.ua/services/>), порталу електронних послуг Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua/>), Державної служби зайнятості (<https://www.dcz.gov.ua>), а також електронної платформи е-послуг Міністерства соціальної політики України (<https://e-services.msp.gov.ua/>) та



спеціально створеної в умовах російської воєнної агресії проти України платформи Є-Допомога (<https://edoromoga.gov.ua/>), користувачі соціального захисту вже мають можливість отримувати окремі виплати та послуги за допомогою цифрових засобів. Узагальнення цифрових соціальних сервісів, доступних в Україні представлено у Додатку Б.

Доступні у 2022 році в Україні соціальні е-сервіси охоплюють ряд соціальних виплат, зокрема пенсії, субсидії, допомоги при народженні дитини, по безробіттю, особам з інвалідністю, постраждалим від російської агресії, на дітей для ФОП, а також електронні соціальні послуги, такі як пошук роботи для безробітного, профорієнтація та підвищення кваліфікації від Державної служби зайнятості, послуги Пенсійного фонду України для пенсіонерів, застрахованих осіб та страхувальників, реєстрація пошкодженого майна для постраждалих від бойових дій. Покриття цифровими інструментами соціальних послуг та виплат є фрагментарним та несистемним. Не охоплено цифровізацією такі компоненти системи соціального захисту, як допомоги малозабезпеченим, сім'ям з дітьми (окрім допомоги при народженні дитини), в разі втрати годувальника, в разі тимчасової втрати працездатності. Окрім того, не використовуються цифрові інструменти соціальної роботи та соціального обслуговування, підтримки та допомоги на дому.

Міністерством соціальної політики у 2020 році було розробило проект «Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» [22]. Даний проект визначає завдання та напрями електронної модифікації всіх підсистем системи соціального захисту населення на основі єдиних методів, норм, підступів.

Наприкінці 2021 року в Україні почали впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). Завершили розробку перших елементів системи, серед яких – Єдиний соціальний реєстр. Система автоматизує більшість процесів, пришвидшить розгляд заяв та усуне корупційні ризики в соціальній сфері. Єдиний соціальний реєстр (ЄСР) – ключовий елемент у роботі ЄІССС. Він створений на базі Реєстру

застрахованих осіб Пенсійного фонду. Уже зараз в ЄСР є актуальні дані про особу, зокрема, інформація про її документи та страхові виплати.

Завдяки тому, що ЄСР взаємодіє з іншими реєстрами, підтвердження особи відбуватиметься автоматично, а з документів достатньо мати лише паспорт. Згодом інтеграція реєстру з порталом Дія дозволить подавати заяви на отримання соціальної допомоги онлайн.

Це скоротить час розгляду заяви, адже система сама перевірить інформацію в реєстрах. Заява потрапить на розгляд першому вільному працівнику системи, який може перебувати навіть в іншому місті. Це також допоможе зменшити корупційні ризики.

Для працівників соцорганів у ЄІССС створять кабінети. Вхід до яких буде через електронний підпис. Це забезпечить захист даних та унеможливить несанкціонований доступ до системи.

Зараз в Україні надають понад 100 видів соціальних послуг, на які з бюджету виділяється 800 млрд гривень щороку. Установи приймають до 7 млн заяв у паперовому вигляді. Із впровадженням ЄІССС українцям не потрібно буде звертатися у декілька держустанов, щоб зібрати всі необхідні довідки для отримання соціальних послуг.

Вочевидь, на сьогодні найбільш актуальними соціальними послугами є ті, які надаються для внутрішньо переміщених осіб. Запуск ЄІССС відбувся цього року. Система вирішує нагальну проблему воєнного часу: внутрішньо переміщені особи отримують послуги за місцем свого фактичного перебування. Завдяки ЄІССС органи соцзахисту надають послуги незалежно від того, яка адреса вказана у людини в документах. Система буде призначена для нового механізму призначення субсидій і пільг через Пенсійний фонд України, що дозволить приймати документи громадян в будь-якій точці України.

Зараз впровадження системи сфокусовано на реалізацію сервісів для ВПО, однак до кінця 2022 року буде запуснено шість актуальних послуг для більшої кількості категорій громадян: малозабезпечені сім'ї, самотнім

матерям та батькам, особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю тощо. Послуги консультації з усиновлення та реєстрація кандидатів в усиновлювачі, які вже зараз працюють на порталі «Дія», також використовують можливості ЄІССС. Використовуючи цю систему, співробітники органів соцзахисту, мають можливість швидше та комфортніше отримувати та обробляти документацію. А для громадян, це можливість отримувати послуги більш зручно. Завдяки ЄІССС, усі реєстри Мінсоцполітики пов'язані у одну систему, що дозволяє отримувати послуги у будь-якій установі, що надає соціальні послуги громадянам.

10 жовтня 2022 року Мінсоцполітики та Всесвітня продовольча програма ООН уклали перший договір щодо фінансування з боку ВПП ООН щодо модернізації Єдиної інформаційної системи соціальної сфери для централізованої технології автоматизації процесів соціального захисту внутрішньо переміщених осіб.

Напочатку грудня цього ж року заступник Міністра соціальної політики України Костянтин Кошеленко та директор Всесвітньої продовольчої програми ООН в Україні Метью Голлінгворт уклали договір щодо фінансування чергового етапу модернізації Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

«Наша співпраця в межах ЄІССС полегшить людям отримання життєво важливої допомоги як від Уряду, так і від міжнародних організацій саме у той час, коли вони її найбільше потребують, – сказав Метью Голлінгворт. – Поки ми перебуваємо в країні, щоб надавати екстрену допомогу, ми також працюємо над відновленням і зміцненням систем, які залишаться і підтримуватимуть українців у довгостроковій перспективі».

Даний договір забезпечить модернізацію Єдиної інформаційної системи соціальної сфери та надасть можливість реалізувати наступне для громадян України:

1. еДопомога. Інтеграція та обмін даними між ЄІССС та платформою еДопомога дозволить швидше та зручніше отримувати інформацію

міжнародним організаціям щодо потребує грошової допомоги. Також буде прискорена верифікація даних, що направлені заявниками через платформу «Допомога». Таким чином взаємодія з міжнародними організаціями стає більш ефективною. Отримати грошову допомогу зможе більша кількість громадян.

2. Субсидії. Завдяки модернізації ЄІССС первинна верифікація та подальша передача заяв з питань призначення житлових субсидій та пільг, поданих в електронному вигляді, стане швидшою. Також будуть реалізовані доопрацювання взаємодії всіх ланок процесу, що унеможливить помилки та прискорить прийняття рішень щодо надання субсидії або пільги.

3. Облік та допомога для внутрішньо переміщених осіб. Для зручності працівників соцзахисту буде автоматизовано звітність та переведення особової справи внутрішньо переміщеної особи з одного органу соцзахисту в інший.

4. Централізований банк даних з проблем інвалідності (ЦБІ). Для користувачів Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю будуть впроваджені доопрацювання, що дозволять оптимізувати та автоматизувати звітність, реєстри, актуалізувати шаблони договорів тощо. У підсумку це дозволить ЦБІ зробити більш зручним та швидким для користувачів.

5. Швидка взаємодія із громадянами. Розроблення підсистеми ЄІССС задля направлення інформаційних повідомлень на електронні пошти та через СМС громадянам, що вже отримують соціальні послуги або мають право на них.

6. Соціальний веб-портал призначений для онлайн роботи зовнішніх користувачів. Тобто портал дозволить вирішити ряд питань та покращить надання послуг і взаємодію між державою, громадянами, надавачами й отримувачами соціальних послуг та іншими стейкхолдерами [9].

Завершення роботи щодо створення усіх передбачених компонентів ЄІСС згідно Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери заплановано на 2023 рік. Як зазначає Лазебна [7], така цифрова новація дозволить

громадянам подавати заяву на отримання соціальних послуг та виплат за їх вибором через виконавчий орган територіальної громади, Центр надання адміністративних послуг або онлайн через портал Дія та отримати її за один-два дні. Перевірка даних, визначення права на допомогу та формування виплатних документів передбачена в автоматичному режимі.

На даний момент, онлайн можна отримати чимало послуг та згенерувати документи, які входять в коло питань Законів України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» «Про державну допомогу сім'ям з дітьми», «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», «Про житлово-комунальні послуги», «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні». Це зокрема такі послуги та довідки: допомога при народженні дитини, кредит на житло для ВПО, довідка про доходи пенсіонера, призначення пенсії, перерахунок пенсії, довідка ОК-5, довідка ОК-7, витяг з реєстру застрахованих осіб, заява на субсидію, скасування статусу безробітного, отримання статусу безробітного тощо.

Нові підходи до управління соціальними програмами є комбінацією ділових і технологічних моделей, впровадження яких стає можливим завдяки використанню цифрових технологій для реалізації таких завдань:

- створення екосистеми взаємодії громадян із соціальними програмами, послугами та інформацією, необхідною для вибору послуг;
- створення екосистеми взаємодії соціальних служб, відомств, недержавних організацій, постачальників послуг для спільних погоджених дій щодо забезпечення потреб громадян;
- створення платформи управління соціальними програмами для задоволення унікальних вимог організацій соціальної сфери, індивідуальних вимог і специфіки їх споживачів та оцінки ефективності наданих послуг [20].

## РОЗДІЛ 3

### ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

#### **3.1. Дослідження та порівняння статистичних даних цифрових навичок українців**

У 2021 році Міністерством цифрової трансформації України було розроблено Рамку цифрових компетентностей громадян. Цей показник було адаптовано українськими експертами за результатами досліджень, проведених у процесі реалізації міжнародного проекту Еразмус+ «Рамкова структура цифрових компетентностей для українських вчителів та інших громадян» (dComFra). За основу взято європейську концептуально-еталонну модель Цифрових компетентностей для громадян «DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens» та рекомендації у сфері цифрових компетентностей від європейських та міжнародних інституцій. Перекладений та адаптований проект цієї Рамки було обговорено та удосконалено в експертному середовищі із залученням представників експертно-консультативного Комітету з цифрових технологій при Міністерстві освіти і науки, експертів мережі eSkills Програми EU4 Digital в Україні та експертів Комітету з питань цифрових навичок Української національної цифрової коаліції «Коаліції цифрової трансформації».

Враховуючи виклики сьогодення, цей опис Рамки було адаптовано до національних, культурних, освітніх та економічних особливостей України. Наразі ця Рамка містить 4 виміри, 6 сфер, 30 компетентностей та 6 рівнів володіння цифровими компетентностями (див. Додаток Д).

Як було зазначено у гіпотезі роботи, одним з головних чинників впровадження діджиталізованих соціальних послуг є достатня розвиненість цифрової грамотності та навичок громадян. Для дослідження динаміки змін цифрових навичок населення України, було взято два всеукраїнських

дослідження Міністерства цифрової трансформації, які проводились у 2019 та 2021 роках.

У методології обох досліджень використовувались такі компоненти:

- Масове опитування населення (face-to-face інтерв'ю);
- Опитування населення на непідконтрольних Урядові територіях Донецької та Луганської областей (face-to-face інтерв'ю);
- Опитування молоді (онлайн-опитування та face-to-face інтерв'ю);
- Опитування населення з вадами слуху (онлайн-опитування та анкетування);
- Фокус-групи (з працівниками медичної сфери; працівниками сфери освіти; працівниками органів місцевого самоуправління та комунальних підприємств/установ; населенням, віком від 60 років).

Частка користувачів мережі Інтернет.

На 4% зросла частка осіб, які мають доступ до Інтернет, порівняно з 2019 роком (рис 3.1.). При цьому, основною причиною, чому у людей вдома немає підключення до мережі Інтернет є відсутність нагальної потреби (вважають його некорисним, нецікавим для себе).

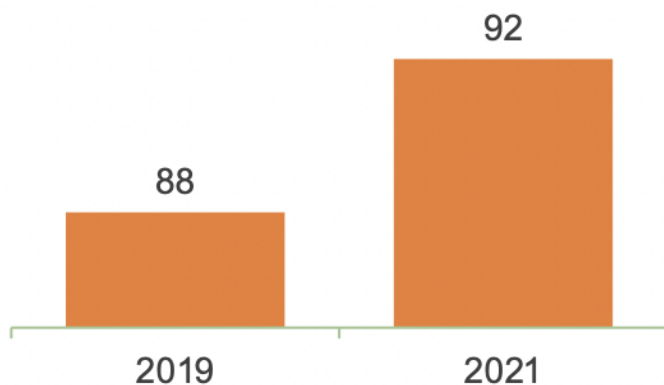


Рис 3.1. Динаміка зростання відсотка населення України, яке має доступ до мережі Інтернет

А також на 17% зменшилась частка тих, хто не підключає мережу Інтернет вдома через брак навичок його використання (зменшення частки тих, хто не вміє користуватись Інтернетом).

Розглянемо цифрові навички українців.

Проаналізувавши дослідження також можемо дійти висновку, що частка категорії «No skills» (без навичок) зменшується, при цьому збільшується частка осіб з рівнем «Basic» (прості) та вище (рис 3.2.). Динаміка зростання цифрових навичок у період 2019-2021 року:

- +6,7 % – навички створення цифрового контенту;
- +3,5 % – комунікаційні навички;
- +2,8 % – інформаційні навички;
- +2,6 % – навички вирішення життєвих проблем.

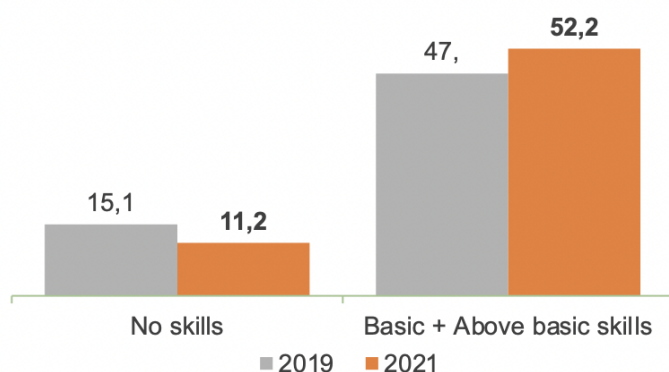


Рис.3.2. Динаміка зростання цифрових навичок населення України у період 2019-2021 року

Безпека в Інтернеті та захист від кібершахрайства.

Майже на 12% зросла частка осіб, які протягом останнього року стикались з проблемами, пов'язаними із безпекою через використання Інтернету, порівнюючи з 2019 роком (рис 3.3).

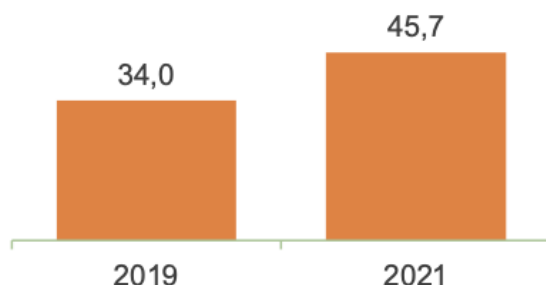


Рис.3.3. Відсоток осіб, які стикались з проблемами, пов'язаними з безпекою в мережі Інтернет



37,3% українців стикалися за останній рік з отриманням шахрайських повідомлень («фішинг»), що на 16% більше, порівнюючи з 2019 роком.

18,0% українців зустрічались з перенаправленнями на підробленні веб-сайти із запитом особистої інформації («фармінг»), що на 8% більше, порівнюючи з 2019 роком.

Ключові висновки порівняння досліджень.

За результатами першого загальнонаціонального дослідження рівня цифрових навичок 2019 року, у 53% населення України цифрові навички знаходилися нижче позначки «базовий рівень» (за методологією оцінки цифрових навичок, яка застосовується Європейською комісією).

Повторне дослідження 2021 року продемонструвало поступове підвищення рівня цифрових навичок. Так, доля українців, цифрові навички яких знаходиться нижче позначки «базовий рівень», скоротилась на 5,2% або ж на 1,42 млн. людей і наразі становить 47,8%. При цьому, доля українців, які не мають жодних цифрових навичок («No skills») скоротилась на 4% або ж на 1,09 млн. людей.

Специфіка цифрових навичок.

Більш розвинутими з 2019 року залишаються комунікаційні та інформаційні навички:

- 79,2% – комунікаційні навички – рівень вище базових навичок;
- 78,9% – інформаційні навички – рівень вище базових навичок.

В той же час, низькими залишаються:

- 55,8% – навички вирішення життєвих проблем – рівень вище базових навичок;
- 36,8% – навички створення цифрового контенту – рівень вище базових навичок.

Зацікавленість українців у навчанні цифровим навичкам:

- 44,4% – українців у віці 18-70 років;
- 71,0% – дітей середнього та старшого шкільного (10-17 років);

– 52,4% – осіб з вадами слуху говорять про актуальність для них навчання цифровим навичкам.

Від чого залежить зацікавленість у навчанні.

Найбільш зацікавленими у навчанні цифровим навичкам є молодь віком від 10 до 29 років. При цьому, актуальність запиту на навчання залежить від загального рівня володіння цифровими технологіями та загального рівня освіти. Так, вищий рівень цифрових навичок та незакінчена вища / вища освіта актуалізує потребу у поглибленні вже наявних компетенцій. Половина опитаних серед тих, хто відчуває потребу у навчанні, бажають сформувати / покращити як базові так і поглиблені навички.

### **3.2. Рекомендації щодо оптимізації процесу цифровізації надання соціальних послуг в Україні**

У роботі було проведено порівняльний аналіз досліджень навичок цифрової грамотності населення України та вивчена електронна інфраструктура надання соціальних послуг.

Рівень цифрової грамотності та навичок населення, за результатами аналізу досліджень зростає. Інтернетом користується 9 з 10 громадян країни, що є досить потенціальним показником та міцним фундаментом для розбудови системи надання соціальних послуг онлайн. Збільшується динаміка комунікаційних, інформаційних навичок. Водночас, зросла частка осіб, які протягом останнього року стикались з проблемами, пов'язаними із безпекою через використання Інтернету.

Не менш важливо, що разом зі збільшенням частки користувачів Інтернет та розширенням переліку користувацьких можливостей цієї мережі, треба звертати увагу і на інформаційну гігієну та навчання безпеки в цифровому середовищі. Це свідчить про те, що необхідним є запровадження навчальних програм, курсів з безпеки в мережі Інтернет, зокрема для людей

похилого віку. Держава планувала робити кроки у цьому напрямку. Наприклад, усім людям від 60 років планувалось надати безкоштовний, якісний, сучасний смартфон та пільговий тариф у квітні 2022 року. Але, повномасштабне вторгнення російської федерації змінили пріоритети діяльності.

Також, окрім поліпшення цифрових навичок пересічних громадян, основним завданням на шляху цифровізації соціальних послуг є покращення цифрових навичок надавачів цих послуг – працівників органів соціальних служб, органів місцевого самоврядування.

Для поліпшення системи онлайн-надання соціальних послуг необхідним є завершення систематизації та централізації усіх реєстрів та баз даних отримувачів та державних надавачів соціальних послуг. Це, в свою чергу, призведе до можливості розширення кола таких послуг, які можуть надаватись саме у онлайн-форматі. Обмін даними буде більш продуктивним та швидким, буде забезпечено можливість переглядати історію отримання громадянами тих чи інших послуг, доступ та поширення різноманітних документів та довідок за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Для надавачів соціальних послуг буде забезпечено можливість отримання зворотного зв'язку щодо задоволення потреб громадян та якості отримання допомоги.

Очевидно, що оцифрувати послуги, які потребують безпосередньої фізичної взаємодії між отримувачем та надавачем – неможливо. Водночас, можливим є налагодження попередньої комунікації між цими суб'єктами, надсилання заявки на отримання таких послуг та надання зворотнього зв'язку за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Можна сказати, що при прагненні України приєднатися до Європейського Союзу, для нашої держави буде корисним досвід застосування електронних сервісів на всіх стадіях отримання послуги – інформування (безпосереднє надання інформації про державні (адміністративні) послуги);

одностороння взаємодія (забезпечено можливість користувачеві отримати електронну форму документа); двостороння взаємодія (забезпечено можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію); проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

## ВИСНОВКИ

Цифровізація надає значний потенціал для зменшення фрагментованих та ізольованих рішень соціальної підтримки, забезпечуючи системний підхід до універсального соціального захисту, постійний зв'язок отримувачів із установами соціального обслуговування та доступ до отримання допомоги. Цифрові інструменти покращують ефективність соціальних послуг шляхом автоматизації та вдосконалення управління даними, а також більш зручного, швидшого та безпечнішого обслуговування.

У цій роботі ми проаналізували динаміку змін цифрових навичок населення України. В цілому можемо відслідкувати позитивне зростання цих навичок, що є фундаментом для впровадження соціальних онлайн-сервісів та послуг. Водночас слід звернути увагу на інформаційну гігієну та безпеку в мережі Інтернет.

Україна активно розпочала реформу цифровізації соціальної сфери, що є стратегічною метою державної влади задля покращення якості послуг для їх отримувачів, забезпечення простоти та гнучкості їх оформлення, зменшення рівня корупції та бюрократії під час призначення соціальних виплат, а також оптимізації використання фінансових ресурсів держави. Цифрові трансформації України, які розпочались із проголошенням урядового курсу на формування цифрової держави, показали успішні приклади запровадження електронних соціальних послуг, зокрема на базі загальнонаціональних онлайн-платформ. Не менш важливими у цьому процесі є зміни та доповнення нормативно-правової бази, яка слугує підґрунтям для цифровізації соціальних послуг. Створюються різноманітні стратегії та концепції цифрової трансформації (соціальної сфери, Пенсійного фонду та загалом державного управління).

Виклики воєнних подій в Україні починаючи з 24 лютого 2022 року актуалізували та прискорили розширення цифрових сервісів соціальної підтримки для населення, що постраждало внаслідок російської агресії. Це створює можливості для розробки комплексної цифрової системи соціального

захисту, втім, одночасно ускладнює завдання щодо об'єднання існуючих електронних сервісів на базі єдиної платформи.

Враховуючи багатовимірну природу бідності, різноманітність соціальних потреб людини, а також розвиток її соціальних прав, сучасні системи соціального захисту пропонують доволі широкий спектр соціальних виплат (пенсії, грошові допомоги, субсидії тощо) та послуг (консультування, догляд, обслуговування осіб з інвалідністю тощо) протягом усього життя. Цифровізація соціальних виплат передбачає розробку онлайн-платформ для комунікації з державними установами щодо їх оформлення та моніторингу, а також подальшу автоматизацію грошових переказів, що передбачає цифрову взаємодію з фінансовими закладами. Водночас, використання інформаційно-комунікаційних технологій для надання соціальних послуг вимагає налагодження стійкої онлайн-взаємодії клієнта з працівниками соціальної сфери. З огляду на різноманітність соціальних програм і послуг та доволі нетривалий період інтенсивної цифрової трансформації соціальної сфери наразі зберігається її міжінституційна та міжгалузева фрагментація.

Узагальнення цифрових змін, які відбулись в соціальній сфері в Україні слугує основою для визначення подальших стратегічних завдань щодо формування єдиної системи цифрового соціального захисту та сприятиме забезпеченню подальшої економічної стабільності соціальної держави.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Без додаткових довідок та черги – як зміниться сфера соціальних послуг із запровадженням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. *Міністерство цифрової трансформації України*. 2021. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-chergh-yak-zminitsya-sfera-sotsialnikh-poslug-z-vprovadzhennyam-edinoi-informatsiynoi-sistemi-sotsialnoi-sferi> (дата звернення: 18.11.2022).
2. Братасюк О.Б., Ментух Н.Ф. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. С.58-60
3. Два роки президента Зеленського: оцінки громадян / Група «Рейтинг». *Соціологічна група «Рейтинг»*. 2021. URL: [https://ratinggroup.ua/research/ukraine/dva\\_goda\\_prezidenta\\_zelenskogo\\_ocenki\\_g\\_azhdan.html](https://ratinggroup.ua/research/ukraine/dva_goda_prezidenta_zelenskogo_ocenki_g_azhdan.html) (дата звернення: 18.11.2022).
4. Загальнонаціональне опитування “Цифрова грамотність населення України” / Міністерство цифрової трансформації України. 2019. URL: [https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova\\_gramotnist\\_naselenna\\_ukraini\\_2019\\_compressed.pdf](https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf) (дата звернення: 13.10.2022).
5. Загальнонаціональне опитування “Цифрова грамотність населення України” / Міністерство цифрової трансформації України. 2021. URL: [https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna\\_2021\\_ukr.pdf](https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna_2021_ukr.pdf) (дата звернення: 13.10.2022).
6. Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність. *Європейська комісія*. 2018. URL: <https://education.ec.europa.eu/sites/default/files/recommendation-key-competences-lifelong-learning.pdf> (дата звернення: 06.09.22).
7. Лазебна М. Цифрове майбутнє стає сьогоднішнім. *Укрінформ*. 2022. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3380732-cifrove-majbutne-stae-sogodennam.html> (дата звернення: 18.11.2022).

8. Миколюк А. В. Діджиталізація та публічна комунікація як інструменти підвищення ефективності місцевого самоврядування. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. 22 чер. (№33). С. 45-50.

9. Мінсоцполітики та Всесвітня продовольча програма ООН продовжують співпрацю щодо цифровізації соціальних послуг. *Урядовий портал*. 2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/minsotspolityky-ta-vsесvitnia-prodovolcha-prohrama-oon-prodovzhuiut-spivpratsiu-shchodo-tsyfrovizatsii-sotsialnykh-posluh> (дата звернення: 18.11.2022).

10. Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. *Маркетинг і цифрові технології*. 2019. Т. 3. С. 77-82.

11. Петрова І. Л., Балака О. Г., Качан Г. М. Цифрова економіка та поява цифрової зайнятості. *Соціально-трудова відносина: теорія і практика*. 2020. Т. 10, вип. 1. С. 10-18.

12. Петрова М. М. Побудова електронного керування шляхом реформ: досвід Болгарії. *Економіка розвитку*. 2016. Вип. 78(2). С. 22.

13. Про соціальні послуги : Закон України від 27.04.2022 р. № 267. *Верховна рада України*. 2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 18.11.2022).

14. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. *Верховна рада України*. 2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text> (дата звернення: 18.11.2022).

15. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. *Наше право*. 2014. № 9. С. 175–181.

16. Самойленко А. Особливості цифровізації країн Європейського Союзу в умовах глобалізації. *Вісник економіки*. 2021. Вип. 1. С.46–54.

17. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою / Український інститут майбутнього. 2019. URL:



<https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>  
(дата звернення: 14.11.2022).

18. Федірко Н. В. Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики. *Соціально-трудові відносини: теорія і практика*. 2020. Т. 10, вип. 1. URL: [https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/17310/SLRTP\\_2022\\_01\\_Fedirko.pdf](https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/17310/SLRTP_2022_01_Fedirko.pdf) (дата звернення: 10.11.22).

19. Цифрова трансформація соціальної сфери. *Міністерство соціальної політики України* 2021. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/19671.html> (дата звернення: 18.11.2022).

20. Цифрова трансформація соцсфери – Єдина електронна система дозволить заощадити до 11 млрд грн щороку / Кабінет міністрів України. *Єдиний веб-портал виконавчої влади в Україні*. 2021. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-socsferi-yedina-elektronna-sistema-dozvolit-zaoshchaditi-do-11-mlrd-grn-shchoroku> (дата звернення: 13.10.2022).

21. Digital competence: the vital 21st-century skill for teachers and students. *School Education Gateway*. 2020. URL: <https://www.schooleducationgateway.eu/en/pub/resources/tutorials/digital-competence-the-vital-.htm> (дата звернення: 18.11.2022).

22. E-SOCIAL: Інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України. *Міністерство соціальної політики України*. 2018. URL: <https://www.msp.gov.ua/files/E-Social/1.pptx> (дата звернення: 18.11.2022).

23. Gartner. Top Strategic Technology Trends for 2022. 2022. URL: <https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/top-technology-trends> (дата звернення: 18.11.2022)

24. Gartner. What Is Digital Government? 2022. URL: <https://www.gartner.com/en/topics/digital-government> (дата звернення: 18.11.2022).

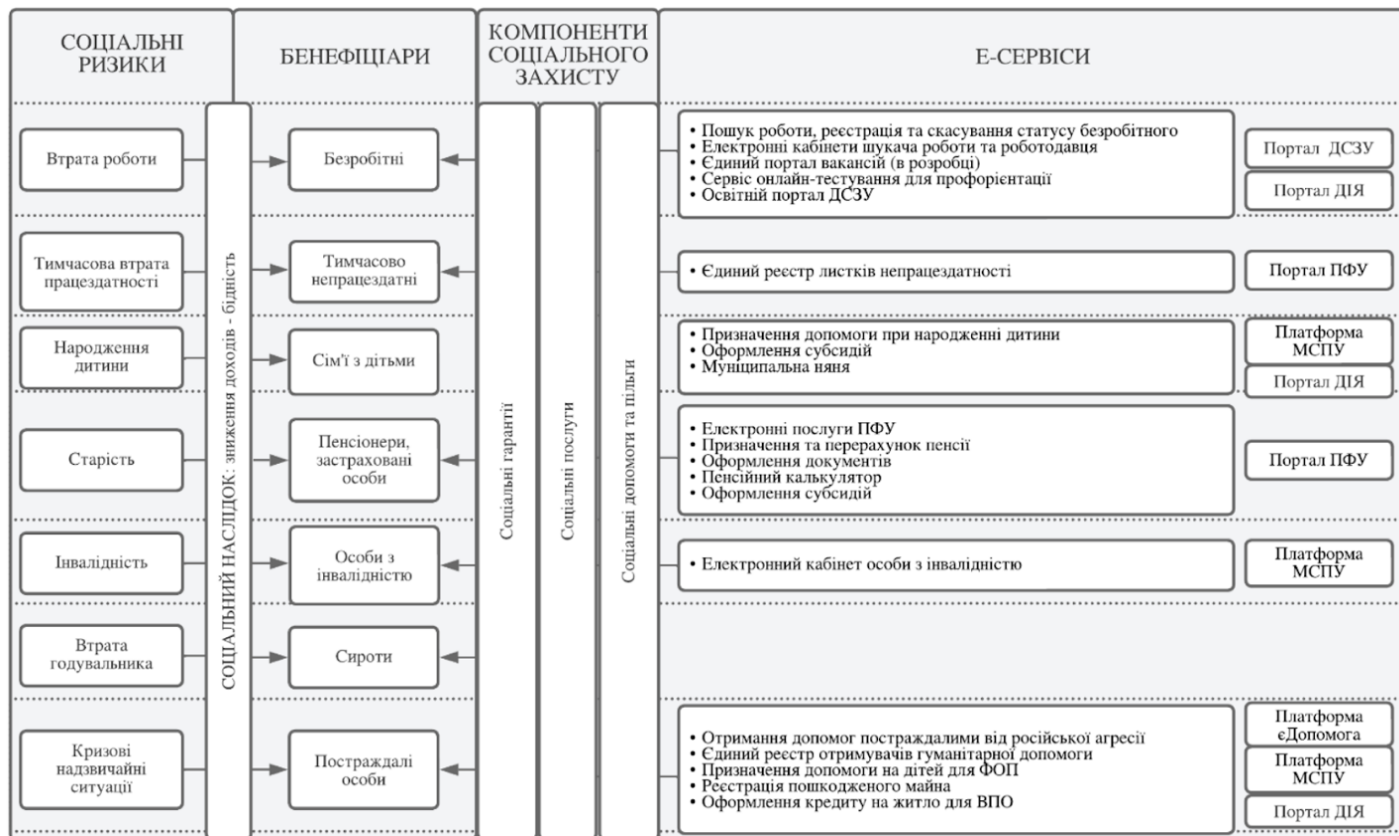
25. International Digital Economy and Society Index. 2020. URL: <https://eufordigital.eu/uk/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020/> (дата звернення: 18.11.2022).

26. Larsson, A., Teigland, R. Digital Transformation and Public Services. Societal Impacts in Sweden and Beyond. 2020. P. 378

## ДОДАТКИ

## Додаток А

## Цифрові сервіси соціального захисту населення в Україні



*Примітки:* ДСЗ – Державна служба зайнятості України; ПФУ – Пенсійний фонд України; МСПУ – Міністерство соціальної політики України.

## Передумови цифрової трансформації соціального захисту в Україні

	Чинники	Вплив чинників
Глобальні чинники	Тенденції ІКТ	Поява нових технологій стимулює цифровізацію та обговорення дорожніх карт щодо впровадження цифрових технологій у сфері соціального захисту.
	Очікування цифрових змін	Позитивні наслідки використання цифрових технологій в приватній практиці переносить позитивні очікування щодо їх використання на державний сектор та стає одним з чинників довіри до державної влади.
	Наслідки світової фінансової кризи (2008 р.)	Економічні зміни спричинили збільшення державних витрат задля усунення посткризових наслідків (безробіття, економічна стагнація, вразливість банківської системи).
	Демографічні зміни	Частка населення віком понад 80 років продовжуватиме значно збільшуватися в наступні роки. Старіння населення та зменшення чисельності працездатних громадян змінюють ринок праці та інструменти державної політики зайнятості. Збільшуються витрати на соціальне обслуговування людей похилого віку.
	Зростання державних соціальних витрат	Поглиблення концепції соціальної держави спричинило розширення соціальних функцій держави. В середньому по країнах ОЕСР державні соціальні витрати зросли з 14.5% ВВП у 1980 році до 20% у 2019 році.
	Пандемія Covid-19 (2020 р.)	Відбулись зміни форм зайнятості. Необхідність соціального дистанціювання задля безпеки здоров'я людей стимулювала поширення в сфері зайнятості цифрових платформ та соціальних медіа.
Національні чинники	Циклічна бідність	У 2000 році абсолютно бідних було 72% домогосподарств України, до 2008 року їх частка знизилась до 19%, але після 2015 році зросла до 53% та надалі закріпилась на рівні 43%. Такий високий рівень бідності зумовлює постійну потребу у наданні соціальних допомог. Особливу загрозу становить бідність працездатних сімей з дітьми.
	Дефіцит державних фінансів	Обмеженість фінансових можливостей державного бюджету України спричиняє недостатній рівень соціальних гарантій та стандартів. Особливо загрозливим є дефіцит Пенсійного фонду України, який покривається субвенціями з державного бюджету та потребує нових інструментів ефективного управління.
	Еміграція	Виїзд українців за кордон для працевлаштування набув масового та довготривалого характеру. Це зумовлює потребу у дистанційному отриманні ними соціальних послуг.
	Євроінтеграція	Реформування державної політики здійснюється із урахуванням вимог євроінтеграційних процесів. Європейські стандарти державного управління передбачають забезпечення публічності, відкритості та прозорості в реалізації політики, протидія та запобігання корупції при використанні державних коштів.
	Воєнний стан (2022р.)	Воєнні дії внаслідок російської агресії проти України викликали появу категорії постраждалих внаслідок війни громадян та зумовили потребу в більш гнучких інструментах їх соціальної підтримки.

Перспективна схема обслуговування населення після реалізації Міністерством соціальної політики України проекту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України»

## ПЕРСПЕКТИВНА СХЕМА



## Ключові висновки загальнонаціонального дослідження цифрових навичок населення України у 2019 році

### Рівень цифрових навичок у населення України

**37,9%**

українців у віці 18 – 70 років мають цифрові навички на рівні нижче базового

**15,1%**

взагалі не володіють ними

отже

**53%**

населення України знаходяться нижче позначки «базовий рівень»\*

\*за методологією оцінки цифрових навичок, яка застосовується Європейською комісією

### Які цифрові навички більш розвинуті у населення України в цілому?

**75,3%**

Комунікаційні навички – рівень вище базових

**74,4%**

Інформаційні навички – рівень вище базових

### Які цифрові навички «просідають» у населення України в цілому?

**55,6%**

Навички вирішення проблем – рівень вище базових

**28,8%**

Навички з роботи з програмним забезпеченням – рівень вище базових

## Рамка цифрових компетентностей громадян. Розроблено міністерством цифрової трансформації України

<b>Узагальнена структура рамки цифрових компетентностей для громадян України</b>					
<b>Вимір 1: Сфери компетентностей</b>					
<b>c0</b> Основи комп'ютерної грамотності	<b>c1</b> Інформаційна грамотність, уміння працювати з даними	<b>c2</b> Створення цифрового контенту	<b>c3</b> Комунікація та взаємодія у цифровому суспільстві	<b>c4</b> Безпека в цифровому середовищі	<b>c5</b> Розв'язання проблем у цифровому середовищі та навчання впродовж життя
<b>Вимір 2: Назви компетентностей</b>					
<b>c0.k1.</b> Використання комп'ютерних та мобільних пристроїв	<b>c1.k1.</b> Перегляд, пошук і фільтрація даних, інформації та цифрового контенту	<b>c2.k1.</b> Розробка цифрового контенту	<b>c3.k1.</b> Комунікація за допомогою цифрових технологій	<b>c4.k1.</b> Захист пристроїв та безпечне підключення до мережі Інтернет	<b>c5.k1.</b> Розв'язання технічних проблем
<b>c0.k2.</b> Використання базового програмного забезпечення	<b>c1.k2.</b> Критичне оцінювання та інтерпретація даних, інформації та цифрового контенту. Перевірка надійності джерел	<b>c2.k2.</b> Редагування та інтеграція цифрового контенту	<b>c3.k2.</b> Поширення та обмін даними за допомогою цифрових технологій	<b>c4.k2.</b> Захист персональних даних та приватності. Безпека в Інтернеті	<b>c5.k2.</b> Визначення потреб та їх технологічне вирішення
<b>c0.k3.</b> Використання застосунків та прикладного програмного забезпечення	<b>c1.k3.</b> Управління даними, інформацією та цифровим контентом	<b>c2.k3.</b> Авторське право та ліцензії	<b>c3.k3.</b> Співпраця за допомогою цифрових технологій	<b>c4.k3.</b> Захист особистих прав споживача від шахрайства і зловживань	<b>c5.k3.</b> Самооцінка рівня власної цифрової компетентності, усунення прогалин.
<b>c0.k4.</b> Використання інтернету та онлайн застосунків	<b>c1.k4.</b> Реалізація власних запитів та потреб за допомогою цифрових технологій	<b>c2.k4.</b> Первинні навички програмування	<b>c3.k4.</b> Цифрове громадянство. Використання е-послуг. Е-підпис	<b>c4.k4.</b> Захист здоров'я та благополуччя	<b>c5.k4.</b> Вирішення життєвих проблем за допомогою цифрових технологій
<b>c0.k5.</b> Управління цифровою ідентичністю	<b>c1.k5.</b> Самореалізація у цифровому суспільстві	<b>c2.k5.</b> Творче використання цифрових технологій	<b>c3.k5.</b> Відповідальність. Правові та етичні норми. Мережевий етикет	<b>c4.k5.</b> Захист навколишнього середовища	<b>c5.k5.</b> Навчання впродовж життя. Професійний та саморозвиток у цифровому середовищі

Рівні володіння	Складність завдань	Автономність роботи	Пізнавальний домен
Базовий	<b>A1</b> Прості завдання	З керівником	Запам'ятовування
	<b>A2</b> Прості завдання	Самостійно, або з керівником за необхідності	Запам'ятовування
Середній	<b>B1</b> Чітко визначені і шаблонні завдання, прості проблеми	Самостійно	Розуміння
	<b>B2</b> Завдання та чітко визначені нешаблонні проблеми	Самостійно і відповідно до власних потреб	Розуміння
Високий	<b>C1</b> Завдання та проблеми різного ступеня складності	Керує роботою інших користувачів	Застосування та оцінювання
	<b>C2</b> Складні завдання з обмеженим колом можливих рішень	Інтегрований внесок у професійну практику та керування іншими користувачами	Оцінювання та творчість

**Декларація  
академічної доброчесності  
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Гуков Єгор Борисович, магістрант 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота» освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти gukov@st.znu.edu.ua,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Цифровізація надання соціальних послуг в Україні» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (студент) Гуков Є.Б.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (науковий керівник) Широбокова О.А