

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Факультет гуманітарно-педагогічний**

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

В.О. завідувача кафедри соціальної роботи та реабілітації

Кандидат наук, доцент

_____ Григоренко Т. В.

«_____» _____ 2026 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

На тему «Вплив цифрових технологій на підвищення ефективності надання соціальних послуг»

Спеціальність 231 Соціальна робота

(код і назва)

Гарант освітньої програми

доктор педагогічних наук, професор

(науковий ступінь та вчене звання)

(підпис)

Осадченко І. І.

(ПІБ)

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

доктор педагогічних наук, професор

(науковий ступінь та вчене звання)

(підпис)

Прохорчук О.М

(ПІБ)

Виконав

(підпис)

Панченко А.В.

(ПІБ студента)

КИЇВ - 2026

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Факультет гуманітарно-педагогічний**

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.О. завідувача кафедри соціальної роботи та реабілітації

Кандидат наук, доцент

_____ Прохорчук О.М.

« _____ » _____ 2026 р.

З А В Д А Н Н Я
на виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи
студенту
Панченко Артему Васильовичу

Спеціальність 231 Соціальна робота

(код і назва)

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи **«Вплив цифрових технологій на підвищення ефективності надання соціальних послуг»**

затверджена наказом ректора НУБіП України від «16» 03. 2026 року № 779 «С»

Термін подання завершеної роботи (проекту) на кафедру «5» червня 2026 року

(рік, місяць, число)

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи: *наукові розробки вітчизняних і зарубіжних учених; матеріали періодичних видань; навчальна та довідкова література з теми дослідження.*

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Дослідити теоретико-методологічні засади цифровізації соціальної сфери та особливості використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг.
2. Проаналізувати сучасний стан впровадження цифрових технологій у діяльність соціальних установ та рівень цифрової компетентності працівників соціальної сфери.
3. Дослідити вплив цифрових технологій на ефективність надання соціальних послуг та визначити основні переваги й проблеми цифровізації соціальної сфери.
4. Розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення використання цифрових технологій у системі надання соціальних послуг.

Дата видачі завдання «13» вересня 2025 р.

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

_____ Прохорчук О.М.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання _____

(підпис)

_____ Панченко А. В.

(прізвище та ініціали студента)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади впливу цифрових технологій на надання соціальних послуг.....	7
1.1 Поняття та сутність цифрових технологій у сучасному суспільстві.....	7
1.2 Нормативно-правові засади надання соціальних послуг в Україні.....	12
1.3 Переваги та проблеми розвитку системи соціальних послуг в Україні.....	17
Висновок до розділу 1.....	34
РОЗДІЛ 2 Практичні аспекти використання цифрових технологій у соціальній сфері.....	36
2.1 Сучасний стан цифровізації соціальної сфери України.....	36
2.2 Практичне використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг.....	44
2.3 Проблеми та обмеження використання цифрових технологій у соціальній сфері.....	49
Висновок до розділу 2.....	55
РОЗДІЛ 3 Перспективи та напрями вдосконалення цифровізації соціальної сфери в Україні.....	57
3.1 Напрями розвитку цифровізації соціальної сфери.....	57
3.2 Шляхи вирішення проблем цифровізації.....	60
3.3 Перспективи впровадження сучасних цифрових технологій.....	62
Висновки.....	66
Список використаних джерел.....	67

РЕФЕРАТ

У бакалаврській кваліфікаційній роботі досліджено «Вплив цифрових технологій на підвищення ефективності надання соціальних послуг» структуру: 1) карту кваліфікаційної бакалаврської роботи; 2) титульний аркуш; 3) завдання до виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи; 4) реферат; 5) зміст; 6) вступ; 7) основні частини (III розділи); 8) загальні висновки; 9) список використаних джерел; 10) додатки. У роботі подано 7 малюнків. Список використаних джерел містить 30 найменувань. Повний обсяг роботи становить 71 сторінку.

У першому розділі роботи розглянуто теоретико-методологічні основи цифровізації соціальної роботи, сутність цифрових технологій у системі соціального захисту населення, а також основні переваги та проблеми використання цифрових сервісів у соціальній сфері.

У другому розділі здійснено аналіз практичного застосування цифрових технологій у діяльності соціальних установ, досліджено рівень цифрової грамотності працівників соціальної сфери та визначено вплив цифровізації на якість і доступність соціальних послуг.

У роботі встановлено, що використання цифрових технологій сприяє оптимізації роботи соціальних установ, спрощує процес обробки документації, покращує доступність соціальних послуг та підвищує ефективність взаємодії між працівниками й отримувачами соціальної допомоги.

Разом з тим визначено основні проблеми цифрового розвитку соціальної сфери, серед яких недостатній рівень цифрової компетентності окремих працівників, потреба в оновленні технічного забезпечення та необхідність захисту персональних даних користувачів соціальних послуг.

На основі проведеного дослідження розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення використання цифрових технологій у системі надання соціальних послуг.

Ключові слова: цифрові технології, цифровізація, соціальна робота, соціальні послуги, електронні сервіси, цифрова грамотність, електронний документообіг, соціальна сфера.

Вступ

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується активною цифровізацією всіх сфер життєдіяльності людини. Впровадження цифрових технологій суттєво трансформує систему державного управління, освіту, медицину, економіку та соціальну сферу.

Особливої актуальності набуває питання впливу цифрових технологій на надання соціальних послуг, оскільки саме ця сфера безпосередньо пов'язана із забезпеченням прав та потреб соціально вразливих категорій населення.

В умовах воєнного стану та соціально-економічних змін в Україні підвищується потреба у швидкому, доступному та прозорому механізмі отримання соціальних послуг. Цифрові технології сприяють спрощенню процедур оформлення допомоги, підвищенню ефективності управління соціальною сферою та мінімізації бюрократичної складової.

Актуальність теми полягає у необхідності дослідження впливу цифрових інструментів на якість, доступність та ефективність надання соціальних послуг, а також визначення перспектив подальшого розвитку цифровізації у сфері соціальної роботи.

Метою бакалаврської роботи є дослідження впливу цифрових технологій на систему надання соціальних послуг та визначення основних напрямів її удосконалення.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання:

- Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння цифрових технологій;
- Розкрити нормативно-правові засади надання соціальних послуг;
- Дослідити сучасний стан цифровізації соціальної сфери;
- Визначити переваги та проблеми впровадження цифрових технологій;
- Окреслити перспективи розвитку сервісів у соціальній роботі.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг в Україні.

Предметом дослідження є вплив цифрових технологій на ефективність та якість надання соціальних послуг.

Методи дослідження: аналіз наукової літератури, узагальнення, порівняння, систематизація, нормативно-правовий аналіз.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання результатів дослідження у діяльності соціальних працівників та органів соціального захисту населення.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПЛИВУ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1 Поняття та сутність цифрових технологій у сучасному суспільстві.

Сучасний розвиток суспільства характеризується активним впровадженням цифрових технологій у всі сфери життєдіяльності людини.

Цифровізація охоплює державне управління, освіту, медицину, економіку та соціальну сферу, трансформуючи традиційні підходи до організації процесів надання послуг. [2]

Поняття **«цифрові технології»** охоплює сукупність інформаційних, комунікаційних та програмних засобів, що забезпечують обробку, зберігання, передачу та використання даних в електронній формі. До них належать інформаційні системи, електронні реєстри, хмарні сервіси, мобільні застосунки, електронні платформи та автоматизовані системи управління.

Цифрова трансформація суспільства передбачає не лише впровадження технічних рішень, а й зміну моделей взаємодії між державою та громадянами.

[2]

Зокрема, розвиток електронного урядування сприяє підвищенню прозорості діяльності органів влади та спрощенню доступу населення до адміністративних і соціальних послуг. [2]

В умовах глобалізації цифрові технології стають ключовим фактором соціально-економічного розвитку. Вони забезпечують швидкість обміну інформацією, оптимізацію управлінських процесів та зменшення бюрократичного навантаження.

Цифровізація – це процес впровадження та використання цифрових технологій та методів у різні аспекти життя та діяльності, включаючи бізнес, управління, освіту та повсякденний побут. У рамках цифровізації відбувається переведення інформації та процесів у цифровий вигляд, що дозволяє автоматизувати завдання, підвищити ефективність, покращити комунікацію та розширити можливості.

Поняття «Інформаційне суспільство»

Описує теоретичну концепцію постіндустріального суспільства, де інформація і знання стають основними продуктами виробництва.

Основними рисами інформаційного суспільства є:

- **Глобальний інформаційний простір**, який забезпечує ефективну взаємодію людей та доступ до світових ресурсів.
- **Використання інформаційних технологій (ІКТ)** для розвитку економіки, політики та культури.
- **Зростання ролі знань** у суспільстві, що забезпечує адекватний сьогоденний розвиток особистості.

Це поняття виникло на початку 90-х років XX століття і відображає нову історичну фазу розвитку суспільства.

Цифрова трансформація як суспільний процес:

Цифрова трансформація є не просто впровадженням нових технологій, а глибокою структурною зміною суспільних відносин. Вона передбачає перехід від паперових та бюрократичних процедур до автоматизованих інформаційних систем, що забезпечують швидкість обробки даних та зручність взаємодії.

У сучасних умовах цифрові технології формують новий тип управління – **(data-driven governance)**, тобто управління на основі даних, що означає прийняття рішень з урахуванням аналітики, статистики та електронних ресурсів.

Цифровізація також сприяє зменшенню людського фактору в адміністративних процесах, що знижує ризики корупції та суб'єктивності при прийнятті рішень.

Електронне урядування як складова цифровізації:

Електронне урядування передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення взаємодії між державою, громадянами та бізнесом. [2]

Основні напрями електронного урядування:

- електронні послуги
- електронна ідентифікація
- цифровий документообіг
- відкриті державні дані
- автоматизовані реєстри

Це створює передумови для побудови сервісної держави, орієнтованої на потреби громадян.



Рисунок 1 Концепція розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року.

Джерело:

https://www.slideshare.net/slideshow/2020-79972206/79972206?utm_source=chatgpt.com



Рисунок 2 Система електронного урядування

Джерело: https://naurok.com.ua/sistemi-elektronного-vryaduvannya-335718.html?utm_source=chatgpt.com

Роль держави у цифровій трансформації

Держава в Україні відіграє ключову роль у цифровій трансформації, що охоплює майже всі сфери державного управління. Цифрова трансформація стала системним процесом, що включає в себе інноваційність, впровадження платформи «Трембіта», **Prozorro**, **DREAM**, технологічні військові рішення та запуск **GovTech**-центру в Києві. [2]

Це проявляється у впровадженні електронного урядування, розвитку кібербезпеки, телекомунікацій та цифрових інновацій у державному управлінні.

Держава активно використовує цифрові технології для покращення взаємодії з громадянами, зниження бюрократичних бар'єрів та підвищення прозорості. Цифрова трансформація стала одним із найбільш відчутних реформаторських результатів останніми роками, що підтверджує її значущість для стійкості України.

Приклади цифрових сервісів в Україні (Дія, електронні реєстри)

Дія: Мобільний застосунок, що об'єднує мобільний застосунок з доступом до цифрових документів громадян та державних послуг, а також єдиний портал державних послуг і сервісів для населення та бізнесу, що надаються онлайн.

Електронні реєстри: Платформа електронного урядування, що включає в себе електронні реєстри для реєстрації бізнесу, реєстрації громадян, реєстрації та внесення змін до реєстрів, а також інші електронні сервіси.

Ці цифрові сервіси в Україні спростили адміністративні процеси, зменшили бюрократичні бар'єри та підвищили доступність державних послуг. [3]

1.2 Нормативно-правове забезпечення надання соціальних послуг в Україні

Система надання соціальних послуг в Україні функціонує на основі нормативно-правової бази, яка регулює порядок їх організації, фінансування та контролю. Основним документом є Закон України **«Про соціальні послуги»**, який визначає правові засади забезпечення громадян соціальною підтримкою. [1]

Закон встановлює принципи адресності, доступності, добровільності та конфіденційності під час надання соціальних послуг. Важливим аспектом є створення та ведення відповідних реєстрів отримувачів і надавачів послуг, що сприяє цифровізації соціальної сфери.

Розвиток цифрових технологій вимагає також дотримання законодавства щодо захисту персональних даних, оскільки обробка інформації здійснюється в електронній формі.

Принципи надання соціальних послуг:

Відповідно до законодавства, соціальні послуги надаються на основі таких принципів, **а саме:**

- законність;
- адресності та індивідуального підходу;
- доступності;

- добровільності отримання;
- конфіденційність інформації;
- гуманність;

Цифровізація сприяє реалізації принципу адресності, оскільки електронні реєстри дозволяють точно визначити категорії отримувачів допомоги.

Види соціальних послуг:



Рисунок 3 Надання платних послуг терцентрами

Джерело: https://i.factor.ua/ukr/journals/bb/2016/july/issue-26/article-19350.html?srsId=AfmBOoq-3apuucbiEj2Y8L6w6kCmP70onr7BT12cWa6LpeN5du86NWEU&utm_source=chatgpt.com

Соціальні послуги поділяються на:

- соціально-побутові
- соціально-психологічні
- соціально-педагогічні
- соціально-медичні
- юридичні

- інформаційні

Цифрові технології найбільш активно застосовуються у сфері інформаційних та консультативних послуг.

Єдина інформаційна система соціальної сфери:

Створення ЄІССС - (Єдина інформаційна система соціальної сфери) стало важливим етапом цифрової модернізації соціальної політики. [6]



ЄДИНА ДЕРЖАВНА СИСТЕМА У СФЕРІ БУДІВНИЦТВА

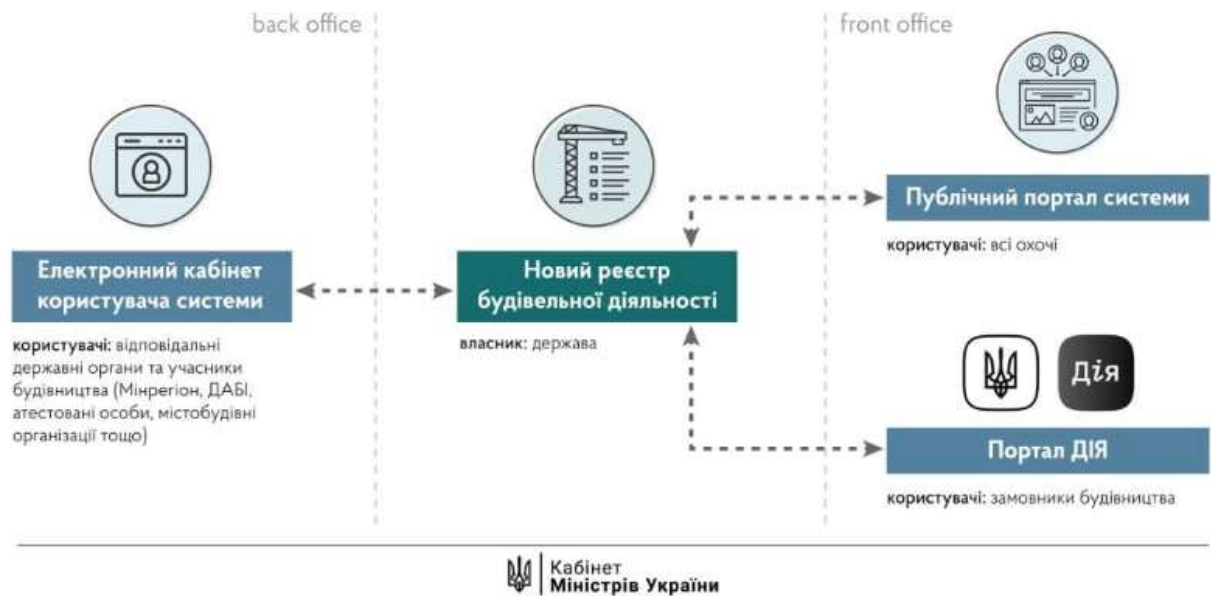


Рисунок 4-5 - Єдина інформаційна система соціальної сфери.

Система забезпечує:

- автоматичний обмін даними
- інтеграцію реєстрів
- контроль за призначенням виплат
- електронний документообіг

Це підвищує ефективність управління та скорочує терміни розгляду заяв.

Роль держави у регулюванні соціальних послуг.

Державне регулювання системи соціальних послуг відіграє ключову роль у забезпеченні соціального захисту населення. Воно спрямоване на створення ефективного механізму підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Закон України «Про соціальні послуги» визначає організаційні та правові засади функціонування системи соціальних послуг, а також встановлює

повноваження органів державної влади та місцевого самоврядування у цій сфері.

Органи державної влади здійснюють контроль за якістю надання соціальних послуг, забезпечують фінансування відповідних програм та створюють умови для розвитку цифрових сервісів у соціальній сфері. [1]

Суб'єкти надання соціальних послуг.

Відповідно до законодавства, соціальні послуги можуть надаватися різними суб'єктами, зокрема:

- державними установами;
- комунальними установами;
- недержавними організаціями;
- благодійними фондами;
- фізичними особами-підприємцями.

Цифрові технології забезпечують координацію діяльності цих суб'єктів через використання єдиних інформаційних систем.

Захист персональних даних у системі соціальних послуг.

Важливим аспектом цифровізації є забезпечення захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг. Обробка персональної інформації здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» [5]

Це передбачає:

- забезпечення конфіденційності інформації;
- захист від несанкціонованого доступу;
- використання сучасних засобів кібербезпеки.

Електронний документообіг у соціальній сфері. [4]

Впровадження електронного документообігу значно підвищує ефективність роботи соціальних служб.

Це дозволяє:

- скоротити час обробки документів;
- зменшити паперовий документообіг;
- підвищити точність обробки інформації.

Законодавче забезпечення електронної ідентифікації в Україні:

Основним нормативно-правовим актом, який регулює сферу електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг в Україні, є Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги». Цей закон визначає правові та організаційні засади використання електронного підпису, електронної печатки, засобів автентифікації та інших цифрових інструментів.

У законі визначено основні терміни, пов'язані з електронною взаємодією. Зокрема, електронна ідентифікація розглядається як процес підтвердження особи в електронному середовищі за допомогою спеціальних ідентифікаційних даних. Одним із важливих елементів є автентифікація, яка дозволяє перевірити справжність користувача або інформаційної системи.

Закон також регулює використання електронного підпису та електронної печатки. Кваліфікований електронний підпис прирівнюється до власноручного підпису та використовується для підписання електронних документів, договорів і офіційних звернень.

Значна увага приділяється захисту персональних даних та безпеці електронної взаємодії. Закон передбачає використання багатфакторної автентифікації, контроль за діяльністю надавачів електронних довірчих послуг та дотримання вимог кібербезпеки.

Державне регулювання у цій сфері здійснюється Кабінетом Міністрів України, Національним банком України та іншими уповноваженими органами. Це забезпечує контроль за функціонуванням систем електронної ідентифікації та розвиток цифрових послуг в Україні. [26]

1.3 Переваги та проблеми розвитку системи соціальних послуг в Україні

Розвиток системи соціальних послуг в Україні є важливим елементом соціальної політики держави, спрямованим на забезпечення підтримки вразливих категорій населення. У сучасних умовах реформування соціальної сфери спостерігаються як позитивні зрушення, так і ряд проблем, що стримують ефективність функціонування цієї системи.

Однією з ключових переваг розвитку соціальних послуг є підвищення їх доступності для населення. Завдяки впровадженню електронних сервісів та цифрових технологій, зокрема платформи «Дія», громадяни отримали можливість швидше та зручніше оформлювати необхідні соціальні послуги без необхідності особистого відвідування державних установ. [3]

Це значно спрощує взаємодію між громадянами та органами соціального захисту.

Ще однією важливою перевагою є поступове вдосконалення нормативно-правової бази у сфері соціальних послуг. Прийняття Закону України «**Про соціальні послуги**» створило основу для системного підходу до надання соціальної допомоги, визначило основні принципи, види послуг та механізми їх надання. [1]

Це сприяє підвищенню прозорості та ефективності функціонування соціальної сфери.

Також варто відзначити розвиток електронного документообігу, що дозволяє оптимізувати процес обробки інформації та зменшити рівень бюрократії. Використання електронних документів забезпечує швидкість обміну даними між установами та підвищує якість обслуговування громадян. [4]

Правове забезпечення кібербезпеки в умовах цифровізації.

Важливу роль у розвитку цифрового суспільства відіграє законодавче забезпечення кібербезпеки. Одним із основних нормативно-правових актів у цій сфері є Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України». Його головною метою є захист інтересів громадян, суспільства та держави у кіберпросторі.

У законі визначаються основні поняття, пов'язані з кібербезпекою, зокрема кіберзагрози, кібератаки, кіберзахист та кіберінциденти. Кібербезпека розглядається як захищеність інформаційного простору держави та цифрового середовища від можливих загроз і атак.

Також закон визначає основні принципи забезпечення кібербезпеки в Україні. До них належать захист прав людини, розвиток безпечного кіберпростору, міжнародна співпраця, пріоритет запобіжних заходів та відповідальність за кіберзлочини.

Особливу увагу приділено суб'єктам забезпечення кібербезпеки. До них належать Президент України, Рада національної безпеки і оборони України, Кабінет Міністрів України, Служба безпеки України, Національна поліція України, Збройні Сили України та інші державні органи.

Крім того, закон визначає необхідність захисту критичної інформаційної інфраструктури, державних інформаційних ресурсів та електронних комунікаційних систем. Це є важливим фактором стабільного функціонування держави в умовах цифровізації.

Отже, Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» є важливим елементом правового регулювання цифрової сфери та сприяє підвищенню рівня безпеки держави в сучасному інформаційному суспільстві. [28]

Разом з тим, поряд із перевагами існують і суттєві проблеми розвитку системи соціальних послуг в Україні. Однією з основних проблем є недостатній рівень фінансування цієї сфери. Обмежені бюджетні ресурси негативно впливають на можливості розширення переліку послуг, підвищення їх якості та забезпечення належного рівня матеріально-технічної бази.

Ще однією важливою проблемою є нерівномірний доступ до соціальних послуг у різних регіонах країни.

У сільській місцевості та віддалених територіях рівень доступності послуг значно нижчий порівняно з великими містами, що створює додаткові труднощі для населення, яке потребує соціальної підтримки.

Крім того, актуальною залишається проблема недостатнього рівня цифрової грамотності населення.

Незважаючи на активне впровадження електронних сервісів, частина громадян, особливо люди похилого віку, не мають необхідних навичок для їх використання, що обмежує ефективність цифровізації соціальних послуг.

Важливим викликом є також забезпечення захисту персональних даних користувачів соціальних послуг.

В умовах цифровізації зростає ризик витоку конфіденційної інформації, що потребує посилення заходів інформаційної безпеки відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». [5]

Отже, система соціальних послуг в Україні перебуває на етапі активного розвитку та трансформації. Вона має значний потенціал для подальшого вдосконалення, однак потребує вирішення існуючих проблем, зокрема у сфері фінансування, доступності та цифрової грамотності населення. Комплексний підхід до реформування соціальної сфери сприятиме підвищенню ефективності надання соціальних послуг та покращенню якості життя населення.

Крім зазначених проблем, важливим аспектом є недостатній рівень кадрового забезпечення у сфері соціальних послуг. У багатьох установах спостерігається нестача кваліфікованих фахівців, що негативно впливає на якість надання послуг та ефективність роботи соціальних служб. Це також ускладнює впровадження сучасних цифрових технологій, оскільки персонал не завжди має необхідні навички для роботи з електронними системами.

Окрему увагу слід приділити проблемі технічного забезпечення соціальних установ. У ряді випадків матеріально-технічна база є застарілою, що ускладнює використання сучасних інформаційних систем та електронних сервісів. Недостатній рівень оснащення комп'ютерною технікою та програмним забезпеченням обмежує можливості цифровізації соціальної сфери.

Водночас, незважаючи на існуючі труднощі, цифровізація відкриває нові можливості для розвитку системи соціальних послуг. Зокрема, впровадження автоматизованих інформаційних систем дозволяє здійснювати більш точний облік отримувачів послуг, аналізувати потреби населення та прогнозувати подальший розвиток соціальної сфери.

Також важливою перевагою є підвищення рівня прозорості діяльності соціальних установ. Використання електронних платформ дозволяє мінімізувати корупційні ризики та забезпечити контроль за процесом надання

соціальних послуг. Це сприяє підвищенню довіри населення до державних органів.

Не менш важливим є розвиток міжвідомчої взаємодії завдяки цифровим технологіям. Інтеграція різних інформаційних систем дозволяє органам державної влади швидко обмінюватися даними, що значно підвищує ефективність прийняття управлінських рішень.

Разом із тим, існує проблема кібербезпеки, яка стає все більш актуальною в умовах цифровізації. Захист інформаційних систем від несанкціонованого доступу, витоку даних та кібератак є важливим завданням для держави, особливо у сфері соціального захисту, де обробляється значний обсяг персональної інформації.

Отже, подальший розвиток системи соціальних послуг в Україні потребує комплексного підходу, що передбачає не лише впровадження цифрових технологій, але й удосконалення кадрового, фінансового та технічного забезпечення. Вирішення зазначених проблем сприятиме підвищенню ефективності соціальної політики та покращенню якості життя населення.

Проблеми цифрової трансформації соціальних послуг.

Сучасний етап розвитку системи соціальних послуг в Україні характеризується активним впровадженням цифрових технологій. Однак цей процес супроводжується низкою суттєвих проблем, які стримують його ефективність. Однією з ключових проблем є недостатній рівень цифрової грамотності як серед населення, так і серед працівників соціальної сфери.

Значна частина отримувачів соціальних послуг, особливо люди похилого віку, не мають необхідних навичок для використання електронних сервісів. Це

обмежує їх доступ до цифрових послуг та змушує звертатися до традиційних форм обслуговування.

Не менш важливою є проблема недостатнього фінансування процесів цифровізації. Впровадження сучасних інформаційних систем потребує значних фінансових ресурсів, які не завжди виділяються у необхідному обсязі. Це призводить до використання застарілого програмного забезпечення та техніки.

Переваги цифровізації у сфері соціального захисту.

Незважаючи на існуючі труднощі, цифровізація має значні переваги. Однією з них є спрощення доступу громадян до соціальних послуг. Завдяки електронним сервісам, таким як портал «Дія» громадяни можуть отримувати послуги дистанційно, без необхідності особистого відвідування установ.

Крім того, цифровізація сприяє підвищенню ефективності роботи державних органів. Автоматизація процесів дозволяє скоротити час обробки заяв та мінімізувати людський фактор.

Також важливим є підвищення прозорості діяльності органів соціального захисту. Використання електронних систем дозволяє здійснювати контроль за процесами надання послуг, що знижує ризик корупції. [3]

Перспективи розвитку цифрових соціальних послуг.

Подальший розвиток цифрових соціальних послуг в Україні пов'язаний із впровадженням новітніх технологій та вдосконаленням нормативно-правової

бази. Зокрема, важливим напрямом є розвиток єдиних інформаційних систем, які забезпечують взаємодію між різними державними органами.

Особливу роль відіграє захист персональних даних, оскільки у процесі цифровізації обробляється велика кількість конфіденційної інформації. Відповідно до законодавства України, забезпечення безпеки даних є одним із пріоритетних завдань держави. [5]

Також перспективним напрямом є впровадження штучного інтелекту для аналізу потреб населення та оптимізації надання соціальних послуг.

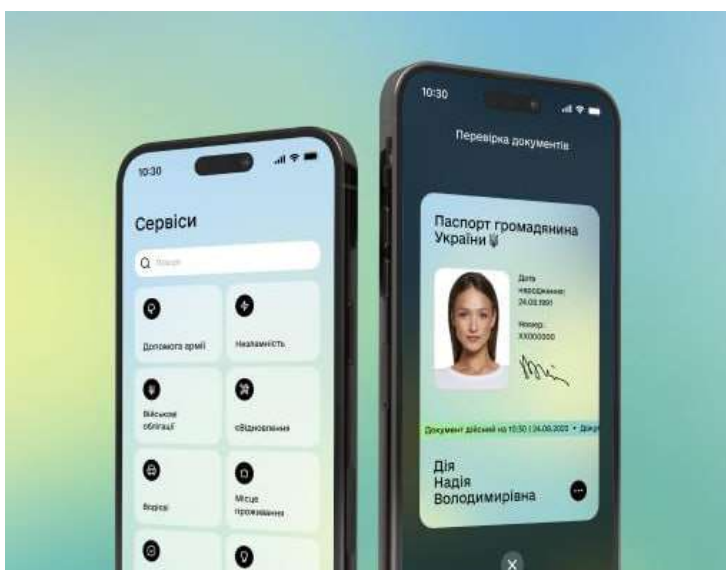
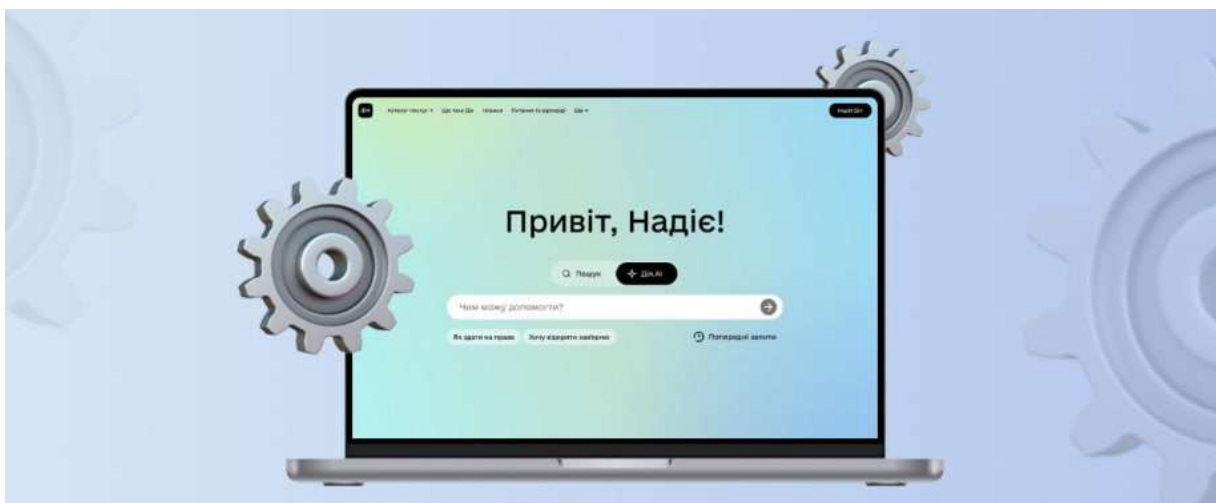


Рисунок 6-7 Інтерфейс порталу «Дія»



Використання інформаційних технологій у соціальній роботі.

У сучасному суспільстві інформаційні технології стали важливою складовою багатьох сфер діяльності, у тому числі й соціальної роботи. Вони сприяють швидшій обробці інформації, покращують організацію роботи соціальних служб та забезпечують більш ефективну взаємодію між працівниками і громадянами, які потребують допомоги.

Т.І. Кужда зазначає, що «інформаційні технології є невід'ємною складовою сучасної соціальної роботи, оскільки вони забезпечують ефективне збирання, обробку та збереження інформації про клієнтів» [7]. Це свідчить про те, що сучасна соціальна сфера вже неможлива без використання цифрових технологій та електронних систем.

Одним із головних напрямів застосування інформаційних технологій є створення електронних баз даних. Такі системи дозволяють зберігати інформацію про отримувачів соціальних послуг, їхні потреби та результати роботи соціальних працівників. Завдяки цьому фахівці можуть швидко знаходити необхідні дані та приймати більш ефективні рішення.

Т.І. Кужда підкреслює, що «використання електронних інформаційних систем сприяє підвищенню якості соціальних послуг та зменшенню часу на обробку даних» [7]. Автоматизація процесів допомагає скоротити витрати часу та зменшити кількість помилок, які можуть виникати під час ручного введення інформації.

Важливим напрямом є також використання сучасних засобів комунікації. Електронна пошта, месенджери, онлайн-платформи та відеозв'язок дозволяють підтримувати постійний контакт із громадянами, які потребують соціальної допомоги. Це особливо актуально у випадках, коли особисте спілкування є ускладненим або неможливим.

У своєму дослідженні Т.І. Кужда зазначає, що «застосування дистанційних форм взаємодії з клієнтами розширює можливості соціальної роботи та робить

її більш доступною» [7]. Завдяки цьому соціальні служби можуть надавати підтримку більшій кількості людей, у тому числі мешканцям віддалених населених пунктів.

Інформаційні технології активно використовуються і для аналітичної діяльності. Соціальні установи мають можливість аналізувати значні обсяги інформації, визначати актуальні проблеми населення та прогнозувати подальші соціальні тенденції.

Автор наголошує, що **«аналіз інформації за допомогою сучасних технологій дозволяє виявляти соціальні проблеми на ранніх етапах та своєчасно реагувати на них»** [7]. Це дозволяє швидше приймати необхідні рішення та підвищує ефективність соціальної підтримки населення.

Важливу роль цифрові технології відіграють і в організації документообігу. Використання електронних документів значно спрощує роботу соціальних установ, скорочує витрати часу та сприяє більш прозорій діяльності органів соціального захисту.

Т.І. Кужда зазначає, що «електронний документообіг сприяє оптимізації роботи соціальних служб та підвищенню ефективності управління» [7]. Це дозволяє швидше обробляти звернення громадян та покращує якість надання соціальних послуг.

Окрему увагу необхідно приділяти захисту персональних даних. Соціальні працівники працюють із конфіденційною інформацією, тому використання сучасних інформаційних систем повинно супроводжуватися надійним захистом даних від несанкціонованого доступу.

Отже, інформаційні технології мають важливе значення для розвитку соціальної роботи. Вони сприяють підвищенню ефективності діяльності соціальних служб, забезпечують швидший доступ до послуг та покращують взаємодію між державою і громадянами.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що впровадження інформаційних технологій у соціальну сферу є необхідною умовою її подальшого розвитку. Використання сучасних цифрових рішень дозволяє оптимізувати робочі процеси, покращити якість соціального обслуговування та зробити соціальні послуги більш доступними для населення [7].

Цифровізація соціальної сфери в Україні: сучасний стан та напрями розвитку.

У сучасному суспільстві цифрові технології займають важливе місце у розвитку соціальної сфери. Використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню якості соціальних послуг, робить їх доступнішими та більш відкритими для населення. Особливо актуальним це стало в умовах воєнного стану, коли значна кількість громадян потребує оперативної соціальної підтримки. Н.І. Вознюк зазначає, що «цифровізація соціальної сфери передусім покликана підвищити якість надання соціальної підтримки громадянам, які опинились у складних життєвих обставинах» [8]. Це підтверджує, що цифрові технології використовуються не лише для автоматизації процесів, але й для покращення рівня життя населення.

Одним із важливих напрямів розвитку стала державна політика цифрової трансформації соціальної сфери. Вона передбачає оновлення системи соціального захисту шляхом створення єдиних стандартів, електронних платформ та сучасних інформаційних ресурсів, які забезпечують ефективну взаємодію між державними установами.

Ключовим елементом цього процесу стало створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. У дослідженнях зазначається, що система забезпечує:

- уніфікацію процедур надання соціальної допомоги;

- централізоване зберігання інформації;
- оперативний обмін даними між установами;
- підвищення рівня захисту персональних даних.

За словами Н.І. Вознюк, «така система покликана забезпечити технічну реалізацію уніфікації процедур надання соціальних виплат, пілг та послуг із одночасним збереженням адресного підходу» [8]. Це означає, що соціальна підтримка надається більш швидко та відповідно до потреб конкретної людини.

Важливим напрямом розвитку стало впровадження принципу екстериторіальності. Завдяки цьому громадяни можуть отримувати соціальні послуги незалежно від місця проживання чи реєстрації. Такий підхід набув особливого значення в умовах масового внутрішнього переміщення населення через війну. Людина може звернутися до будь-якого сервісного центру або скористатися електронними сервісами для оформлення необхідної допомоги.

Сьогодні значна частина соціальних послуг уже доступна дистанційно через державні онлайн-платформи та мобільні застосунки. Це дозволяє скоротити час на оформлення документів, спрощує взаємодію громадян із державними органами та зменшує навантаження на працівників соціальної сфери.

Важливу роль відіграє впровадження електронного кейс-менеджменту. Його головна мета полягає у створенні індивідуального підходу до кожного отримувача соціальної допомоги. Як зазначається у дослідженні, «такий підхід дозволяє сформувати індивідуальну траєкторію соціальної підтримки осіб з врахуванням їх потреб» [8]. Це підвищує результативність соціальної роботи та покращує якість надання послуг.

Разом із позитивними змінами існують і певні труднощі. Однією з основних проблем залишається рівень цифрової грамотності населення. Хоча більшість

громадян уже володіє базовими цифровими навичками, між різними віковими та соціальними групами все ще існує помітна різниця.

Особливо це стосується людей старшого віку, які часто мають труднощі з використанням електронних сервісів. Саме тому важливим завданням держави є подолання цифрової нерівності та забезпечення рівного доступу до сучасних технологій для всіх верств населення.

Не менш важливим питанням є захист персональних даних. У процесі цифровізації соціальної сфери обробляється значний обсяг інформації про громадян, тому необхідно застосовувати сучасні механізми інформаційної безпеки та захисту даних.

Отже, цифровізація соціальної сфери є важливим і необхідним напрямом розвитку держави. Використання сучасних технологій дозволяє підвищити ефективність роботи органів соціального захисту, забезпечити доступність соціальних послуг та покращити якість життя населення. На нашу думку, подальший розвиток цифровізації має супроводжуватися вдосконаленням законодавства, підвищенням рівня цифрової грамотності громадян та посиленням захисту інформації.

Використання єдиних інформаційних систем у соціальній сфері (на прикладі ЄІССС)

У процесі цифровізації соціальної сфери важливого значення набуває впровадження сучасних інформаційних систем, які забезпечують швидку та ефективну взаємодію між державними установами й громадянами. Однією з головних таких систем в Україні стала Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), створена для заміни застарілих та неузгоджених баз даних.

У джерелі зазначається, що ЄІССС розроблена як сучасна система, яка поступово замінює окремі та технічно застарілі інформаційні ресурси

соціальної сфери [9]. Це дозволило перейти до більш ефективної організації процесу надання соціальної підтримки населенню.

Однією з головних переваг системи є можливість отримання соціальних послуг незалежно від місця реєстрації громадянина. Якщо раніше люди були змушені звертатися виключно за місцем проживання, то сьогодні цифрові технології дозволяють отримувати допомогу як онлайн, так і через будь-який уповноважений орган соціального захисту.

Важливим етапом розвитку ЄІССС стало її впровадження в межах Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, затвердженої Кабінетом Міністрів України у 2020 році. Уже в 2021 році було розпочато пілотний проєкт системи, який дозволив протестувати її основні функції та забезпечити доступ громадян до перших електронних соціальних послуг.

Подальший розвиток системи відбувався досить активно. У 2022 році ЄІССС почала діяти по всій території України, що мало особливе значення в умовах воєнного стану. Завдяки функціонуванню системи держава отримала можливість оперативно організовувати виплати внутрішньо переміщеним особам та іншим категоріям населення, які потребували підтримки.

У матеріалах джерела наголошується, що система забезпечує різні види соціальної допомоги, серед яких підтримка сімей із дітьми, виплати постраждалим від надзвичайних ситуацій та інші види державної допомоги [9]. Це демонструє здатність ЄІССС адаптуватися до сучасних викликів і потреб суспільства.

На сьогодні система охоплює значну кількість соціальних послуг. Через неї здійснюється призначення, нарахування та виплата різних видів державної підтримки, зокрема допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, допомоги багатодітним сім'ям, дітям-сиротам та іншим категоріям населення [9].

Важливим результатом розвитку ЄІССС стало створення Соціального веб-порталу електронних послуг. Завдяки цьому громадяни можуть отримувати інформацію та оформлювати соціальні виплати дистанційно, що значно економить час і спрощує процедуру звернення до державних органів.

Система також забезпечує єдині стандарти збору та обробки інформації. Усі державні установи працюють за однаковими правилами, що сприяє підвищенню якості соціального обслуговування та відповідає сучасним європейським вимогам у сфері цифрового управління.

Ще однією перевагою ЄІССС є підвищення прозорості соціальної політики. Використання цифрових інструментів дозволяє ефективніше контролювати використання бюджетних коштів, що сприяє зменшенню корупційних ризиків та різних зловживань.

Важливу роль система відіграє і в процесі моніторингу соціальної політики. Завдяки накопиченню та аналізу актуальної інформації органи державної влади можуть приймати більш обґрунтовані управлінські рішення.

Основою функціонування ЄІССС є Єдиний соціальний реєстр, у якому містяться дані про громадян, які отримують або мають право на соціальну підтримку. Такий підхід дозволяє орієнтувати систему на потреби конкретної людини та забезпечує більш адресне надання допомоги.

До структури ЄІССС входять також інші важливі підсистеми, серед яких електронний бюджет, соціальне казначейство, електронний архів та єдиний процесинг. Вони забезпечують комплексну роботу всієї системи та ефективну взаємодію між різними рівнями державного управління.

Серед головних переваг ЄІССС можна виділити скорочення строків розгляду звернень громадян, зменшення паперового документообігу, підвищення ефективності роботи працівників соціальної сфери та зниження корупційних ризиків [9].

Особлива увага приділяється захисту персональних даних. У джерелі зазначено, що система відповідає вимогам нормативних документів у сфері технічного захисту інформації та має відповідні сертифікати безпеки [9]. Це є важливою умовою формування довіри населення до електронних державних сервісів.

Отже, впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери стало важливим етапом розвитку цифрової держави в Україні. Система не лише спрощує процес отримання соціальних послуг, а й сприяє підвищенню їхньої якості, доступності та прозорості. Подальше вдосконалення таких цифрових рішень матиме позитивний вплив на розвиток соціального захисту населення та інтеграцію України до європейського цифрового простору.

Нормативно-правове забезпечення функціонування Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

Важливою складовою цифровізації соціальної сфери в Україні є створення відповідної нормативно-правової бази. Одним із основних документів, який регламентує використання інформаційних технологій у сфері соціального захисту населення, стала постанова Кабінету Міністрів України №404 від 14 квітня 2021 року «Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери».

У цьому документі Єдина інформаційна система соціальної сфери визначається як інформаційно-комунікаційна система, яка забезпечує реалізацію функцій суб'єктів соціальної сфери, а також інформаційну підтримку їхньої діяльності [10].

Це свідчить про те, що на державному рівні закріплено важливість цифрових технологій для ефективного функціонування органів соціального захисту.

Основною метою створення ЄІССС є автоматизація процесів у соціальній сфері, покращення взаємодії між установами та підвищення доступності соціальних послуг для населення [10].

Використання цифрових рішень дозволяє зробити систему соціальної підтримки більш відкритою, швидкою та зручною для громадян.

Сфера діяльності ЄІССС охоплює різні напрями соціальної політики держави. До них належать пенсійне забезпечення, призначення державної допомоги, пільг і субсидій, а також соціальна робота з сім'ями, дітьми та іншими категоріями населення, які потребують підтримки [10].

Завдяки цьому система об'єднує практично всі ключові напрями соціального захисту.

У Положенні окремо визначено суб'єктів системи. До них входять Міністерство соціальної політики України, Пенсійний фонд, органи місцевого самоврядування, державні установи та інші організації, які беруть участь у наданні соціальних послуг [10].

Такий підхід забезпечує узгоджену роботу різних структур і сприяє ефективному обміну інформацією між ними.

Серед головних завдань ЄІССС визначено впровадження єдиних стандартів надання соціальних послуг, автоматизацію обробки даних, централізоване зберігання інформації та забезпечення її захисту [10].

Це дає можливість зменшити кількість помилок під час роботи з документами та підвищити якість обслуговування громадян.

Функціональні можливості системи передбачають перевірку даних про отримувачів соціальної допомоги, автоматичне формування документів, обробку інформації та електронну взаємодію між різними державними реєстрами [10].

Завдяки цьому значно скорочується час розгляду заяв і спрощується процедура отримання соціальної підтримки.

Важливою особливістю ЄІССС є можливість дистанційного доступу до системи. Працівники соціальної сфери та громадяни можуть користуватися електронними сервісами незалежно від свого місця перебування [10].

Система також підтримує електронну ідентифікацію користувачів і подання документів за допомогою електронного підпису, що відповідає сучасним вимогам цифрового урядування.

Окреме значення має функція контролю та моніторингу. Система дозволяє відстежувати процес надання соціальної допомоги, перевіряти достовірність інформації та виявляти випадки неправомірного отримання державної підтримки [10].

Це сприяє більш ефективному використанню бюджетних коштів та підвищує рівень прозорості соціальної політики.

Структура ЄІССС складається з центральної підсистеми та окремих функціональних модулів. Центральна частина забезпечує накопичення й обробку даних, а функціональні підсистеми відповідають за конкретні напрями соціальної підтримки [10]. Така організація дозволяє ефективно координувати роботу всієї системи.

До складу ЄІССС також входять Єдиний соціальний реєстр, підсистема «Соціальне казначейство», «Електронний бюджет» та інші цифрові компоненти, які забезпечують комплексну автоматизацію соціальної сфери [10].

Особлива увага приділяється захисту персональних даних та інформаційній безпеці. У нормативному документі наголошується на необхідності дотримання вимог законодавства щодо конфіденційності інформації [10]. Це є

важливим чинником формування довіри громадян до електронних сервісів держави.

Отже, нормативно-правове забезпечення функціонування ЄІССС має важливе значення для розвитку цифровізації соціальної сфери України. Прийняття відповідних нормативних документів дало можливість створити сучасну систему електронної взаємодії між державними органами та громадянами, підвищити якість соціальних послуг і зробити соціальну підтримку більш доступною. Подальший розвиток законодавчої бази у цій сфері сприятиме вдосконаленню цифрових технологій та підвищенню ефективності соціальної роботи.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

У першому розділі було розглянуто теоретичні засади впливу цифрових технологій на надання соціальних послуг. У процесі дослідження встановлено, що цифровізація є ключовим чинником трансформації сучасного суспільства та важливим інструментом підвищення ефективності функціонування соціальної сфери.

З'ясовано сутність поняття «**цифрові технології**», які охоплюють інформаційні системи, електронні реєстри, цифрові платформи та інші інструменти обробки й передачі інформації. Визначено, що їх впровадження сприяє автоматизації процесів, зменшенню бюрократичного навантаження та підвищенню якості управлінських рішень.

Розглянуто нормативно-правове забезпечення надання соціальних послуг в Україні, зокрема закони та підзаконні акти, що регулюють електронний документообіг, захист персональних даних та функціонування інформаційних систем соціальної сфери.

Встановлено, що державна політика спрямована на активне впровадження цифрових рішень у діяльність органів соціального захисту.

Досліджено сучасні цифрові інструменти, які застосовуються у соціальній сфері, зокрема електронні сервіси, інформаційні системи та платформи взаємодії між державою і громадянами. Визначено їх роль у підвищенні доступності соціальних послуг, забезпеченні прозорості та оперативності обробки звернень.

Таким чином, цифрові технології виступають важливим чинником модернізації системи надання соціальних послуг, забезпечуючи її ефективність, доступність та відповідність сучасним вимогам. Отримані результати теоретичного аналізу створюють основу для глибшого дослідження проблеми і перспективи розвитку соціальної сфери в умовах цифровізації, що створює підґрунтя для подальшого аналізу практичних аспектів функціонування соціальної сфери.

РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ.

2.1 Сучасний стан цифровізації соціальної сфери в Україні

Єдина інформаційна система соціальної сфери як інструмент цифровізації.

У процесі розвитку цифрових технологій важливу роль у сфері соціального захисту населення України почала відігравати Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). Вона являє собою державну інформаційну систему,

створену для автоматизації роботи соціальної сфери та об'єднання різних інформаційних ресурсів в одному цифровому просторі.

Поява ЄІССС була пов'язана з потребою оновлення старих і неузгоджених між собою баз даних, які раніше використовувалися у сфері соціального забезпечення. Запровадження єдиної системи допомогло покращити організацію соціальної підтримки громадян та налагодити більш ефективну взаємодію між державними установами. [11]

Головним завданням системи є автоматизація процесів у соціальній сфері, спрощення співпраці між органами соціального захисту, забезпечення відкритості соціальної політики та підвищення доступності соціальних послуг для населення. [11]

Система використовується у багатьох напрямках соціальної підтримки населення. Вона охоплює пенсійне забезпечення, оформлення державної допомоги, субсидій, пільг, а також соціальну роботу з різними категоріями громадян. Це дозволяє забезпечити комплексний підхід до реалізації соціальної політики держави. [11]

Серед основних можливостей ЄІССС варто виділити обробку та аналіз інформації, перевірку даних про отримувачів допомоги, автоматичне створення документів і взаємодію між різними державними інформаційними системами. Використання таких функцій сприяє швидшому розгляду звернень громадян та підвищує точність ухвалення рішень. [11]

Система також забезпечує централізоване зберігання інформації, що допомагає уникати дублювання даних і зменшує ризик помилок під час їх обробки. Важливою складовою роботи ЄІССС є контроль процесу надання соціальної підтримки, який дозволяє оцінювати ефективність використання бюджетних коштів та виявляти випадки неправомірного отримання допомоги. [11]

Важливе значення має і можливість електронної ідентифікації користувачів та подання документів в онлайн-форматі. Це значно полегшує взаємодію громадян із державними органами та відповідає сучасним тенденціям розвитку електронного урядування. [11]

Єдина інформаційна система соціальної сфери сьогодні є одним із ключових елементів цифровізації соціальної сфери України. Її використання сприяє підвищенню ефективності роботи соціальних служб, покращує доступність послуг для населення та робить систему соціального захисту більш прозорою і зручною для громадян.

Цифровізація соціальних послуг в Україні: сучасні тенденції та особливості.

Розвиток соціальної сфери в Україні сьогодні тісно пов'язаний із впровадженням цифрових технологій. Використання сучасних електронних сервісів сприяє підвищенню якості соціальних послуг, робить їх більш доступними для населення та допомагає забезпечити відкритість діяльності державних установ. У процесі реформування державного управління та наближення до європейських стандартів цифровізація стала одним із важливих напрямів розвитку соціальної політики. [12]

Одним із важливих кроків стало створення електронних платформ і державних онлайн-сервісів, за допомогою яких громадяни можуть оформлювати соціальну допомогу дистанційно. Завдяки цьому люди мають можливість подавати заяви на отримання субсидій, пільг та інших видів підтримки без необхідності особисто звертатися до установ соціального захисту. [12]

Використання цифрових технологій у соціальній сфері пов'язане не лише з автоматизацією окремих процесів. Йдеться також про зміни в організації соціальної роботи, інтеграцію інформаційних систем, використання сучасних

засобів аналізу даних та розвиток цифрових навичок працівників соціальної сфери. [12]

Досвід європейських держав, зокрема Естонії, Німеччини, Швеції та Фінляндії, показує ефективність поєднання цифрових сервісів із традиційними формами соціальної роботи. Такий підхід дозволяє забезпечити швидке обслуговування громадян, але при цьому зберегти індивідуальний підхід до кожної людини. [12]

Разом із перевагами цифровізація соціальних послуг супроводжується і певними труднощами. Однією з основних проблем залишається цифрова нерівність, оскільки не всі громадяни мають однаковий доступ до інтернету та сучасних технологій. Важливими залишаються і питання захисту персональних даних, а також ризик виникнення помилок під час автоматизованої обробки інформації. [12]

Необхідно враховувати й те, що цифрові технології не здатні повністю замінити живе спілкування між соціальним працівником і людиною, яка потребує допомоги. Під час роботи з вразливими категоріями населення велике значення мають емоційна підтримка, професійна оцінка ситуації та індивідуальний підхід до вирішення проблем клієнта. [12]

Сьогодні цифровізація соціальних послуг в Україні активно розвивається та охоплює все більше напрямів соціальної підтримки населення. Ефективність цього процесу значною мірою залежить не лише від сучасних технологій, але й від збереження людського підходу у сфері соціальної роботи. [12]

Організація надання соціальних послуг на місцевому рівні в умовах цифровізації:

Сучасна система надання соціальних послуг в Україні функціонує не лише на державному, а й на місцевому рівні, де ключову роль відіграють органи

місцевого самоврядування. Зокрема, департаменти соціального захисту населення забезпечують реалізацію державної соціальної політики та надання допомоги різним категоріям громадян. [13]

Департамент соціального захисту населення є виконавчим органом місцевої ради, який здійснює свою діяльність у межах повноважень, визначених законодавством України. Він підзвітний органам місцевого самоврядування та підконтрольний відповідним органам виконавчої влади у сфері соціального захисту населення. [13]

До основних завдань таких департаментів належить організація надання соціальних послуг, призначення державної допомоги, забезпечення соціального захисту вразливих категорій населення, зокрема осіб з інвалідністю, ветеранів війни, внутрішньо переміщених осіб та інших груп, що потребують підтримки. [13]

Важливим напрямом діяльності є також координація роботи підпорядкованих установ, зокрема територіальних центрів соціального обслуговування, центрів соціальних служб та інших комунальних установ, що безпосередньо надають соціальні послуги населенню. [13]

У сучасних умовах цифровізації діяльність органів соціального захисту поступово трансформується, передбачаючи впровадження електронного документообігу, автоматизацію обліку отримувачів соціальних послуг та використання інформаційних систем для обробки даних. Це сприяє підвищенню ефективності управління соціальною сферою та покращенню якості обслуговування громадян. [13]

Таким чином, органи місцевого самоврядування відіграють важливу роль у реалізації соціальної політики держави, а їх діяльність в умовах цифровізації набуває нових форм, спрямованих на підвищення доступності та ефективності соціальних послуг.

Портал «Дія» як одним із найважливіших елементів цифровізації

Одним із найважливіших елементів цифровізації державних та соціальних послуг в Україні є портал та мобільний застосунок «Дія», який виступає сучасною платформою для взаємодії громадян із державою. «Дія» є екосистемою, що об'єднує цифрові документи, державні послуги та сервіси в єдиному електронному середовищі, забезпечуючи зручний доступ до них через мережу Інтернет. [14]

Впровадження даного сервісу стало значним кроком у розвитку електронного урядування в Україні, оскільки дозволило перевести значну частину адміністративних і соціальних послуг у онлайн-формат. Завдяки цьому громадяни отримали можливість подавати заяви, отримувати довідки, реєструвати бізнес, оформлювати соціальні виплати та користуватися іншими послугами без необхідності особистого відвідування державних установ. [14]

Важливою особливістю платформи є наявність цифрових документів, зокрема електронного паспорта, що має юридичну силу та використовується нарівні з паперовими аналогами. Це свідчить про високий рівень розвитку цифрової інфраструктури та довіри до електронних сервісів у державі. [14]

Крім того, портал «Дія» оперативно реагує на сучасні виклики та потреби суспільства. Зокрема, під час пандемії **COVID-19** було впроваджено електронні сертифікати вакцинації, а в умовах воєнного стану - сервіси для внутрішньо переміщених осіб, можливість отримання державної допомоги, подання заяв про пошкоджене майно та інші актуальні послуги. [14]

Станом на сьогодні платформа об'єднує мільйони користувачів та надає доступ до великої кількості електронних сервісів, що значно спрощує взаємодію населення з державними органами. Використання принципу **«digital first»** забезпечує максимальну зручність, швидкість та ефективність отримання послуг. [14]

Таким чином, портал «Дія» є одним із ключових інструментів цифровізації соціальної сфери в Україні, що сприяє підвищенню доступності державних послуг, зменшенню бюрократичних процедур та покращенню якості обслуговування громадян.

Виклики та проблеми цифровізації соціальних послуг в Україні.

Попри активне впровадження цифрових технологій у систему соціального захисту, процес цифровізації в Україні супроводжується низкою труднощів, які потребують поступового вирішення. Вони стосуються технічних, організаційних і соціальних аспектів функціонування сучасних електронних сервісів. [15]

Однією з найбільш поширених проблем залишається нерівномірний доступ населення до цифрових технологій. Частина громадян, зокрема люди старшого віку та мешканці сільських територій, мають обмежений доступ до Інтернету або недостатній рівень володіння електронними сервісами. Через це використання онлайн-послуг для них є складним і не завжди доступним. [15]

Важливим викликом є і недостатня цифрова грамотність населення та працівників соціальної сфери. Брак практичних навичок роботи з електронними платформами ускладнює ефективне використання сучасних інформаційних систем та знижує якість надання послуг. [15]

Серйозну увагу потрібно приділяти захисту персональних даних. Соціальні установи працюють із великою кількістю конфіденційної інформації, тому питання безпеки даних є одним із ключових. Помилки в роботі систем або неналежний рівень захисту можуть спричинити витік інформації та порушення прав громадян. [15]

Певні труднощі виникають і через недостатнє технічне оснащення окремих установ соціальної сфери. Не всі організації забезпечені сучасною

комп'ютерною технікою та необхідним програмним забезпеченням, що негативно впливає на швидкість і якість цифрової трансформації. [15]

Окремою проблемою залишається координація між різними державними установами. Відсутність єдиних підходів до впровадження інформаційних систем інколи призводить до дублювання окремих функцій та неузгодженості роботи різних структур. [15]

Процес цифровізації соціальних послуг в Україні потребує комплексного підходу та подальшого вдосконалення. Подолання існуючих труднощів сприятиме підвищенню якості соціального захисту населення, ефективнішій роботі державних установ і забезпеченню рівного доступу громадян до соціальних послуг.

Тенденції та перспективи розвитку цифровізації соціальних послуг в Україні.

Сучасний розвиток цифрових технологій у соціальній сфері України супроводжується поступовим переходом до комплексної цифрової трансформації системи надання соціальних послуг. Використання сучасних інформаційних рішень сприяє підвищенню ефективності роботи соціальних установ, покращенню якості обслуговування населення та розширенню доступу громадян до необхідної допомоги. [16]

Одним із головних напрямів розвитку є вдосконалення електронних інформаційних систем та державних цифрових платформ. Їх використання дозволяє автоматизувати значну частину процесів у сфері соціального захисту, скоротити час обробки звернень громадян та підвищити оперативність надання соціальної допомоги. [16]

Важливе значення має і розширення переліку електронних соціальних послуг. Щороку збільшується кількість сервісів, якими громадяни можуть

скористатися дистанційно. Це дозволяє отримувати необхідну підтримку швидше та зручніше, особливо в умовах обмеженого доступу до державних установ або під час надзвичайних ситуацій. [16]

Окрему увагу приділяють розвитку цифрової грамотності населення та працівників соціальної сфери. Проведення навчальних програм, тренінгів та інформаційних заходів допомагає громадянам ефективніше користуватися електронними сервісами та зменшує труднощі, пов'язані з використанням цифрових технологій. [16]

Подальші перспективи цифровізації соціальних послуг пов'язані з удосконаленням інформаційних систем та впровадженням сучасних інноваційних технологій. Серед них важливе місце займають штучний інтелект, автоматизація процесів та аналітика великих обсягів даних. Використання таких технологій дозволить підвищити якість соціальних послуг, зробити їх більш адресними та ефективними. [16]

Цифровізація соціальної сфери в Україні демонструє позитивний розвиток і має значний потенціал для подальшого вдосконалення. Розвиток сучасних цифрових сервісів сприятиме підвищенню рівня соціального захисту населення та покращенню роботи системи соціальної підтримки загалом.

2.2 Практичне використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг.

Застосування інноваційних технологій у практиці соціальної роботи.

У сучасних умовах розвитку суспільства важливу роль у наданні соціальних послуг відіграє впровадження інноваційних технологій, які спрямовані на підвищення ефективності соціальної роботи та покращення якості обслуговування населення. Інноваційні технології в соціальній сфері являють собою сукупність методів, засобів та підходів, що забезпечують реалізацію

нових форм соціальної діяльності та сприяють вирішенню актуальних соціальних проблем. [17]

Одним із ключових напрямів застосування інновацій є соціальне проектування, яке передбачає розробку та реалізацію конкретних програм і проєктів, спрямованих на допомогу різним категоріям населення. Соціальні проєкти дозволяють апробувати нові підходи до надання послуг, залучати ресурси та підвищувати ефективність соціальної роботи. [17]

Важливе місце у практиці соціальної роботи займають нові методи взаємодії з клієнтами. Зокрема, використовуються клієнтоцентрований підхід, тренінги поведінки, групова робота, а також системні підходи до роботи з сім'ями. Це дозволяє враховувати індивідуальні потреби клієнтів та забезпечувати більш якісну соціальну підтримку. [17]

Серед прикладів інноваційних технологій у соціальній сфері можна виділити створення нових видів соціальних послуг, таких як «телефони довіри», які надають психологічну допомогу в анонімному форматі, а також розвиток соціальних установ нового типу, зокрема соціальних готелів. Такі форми роботи сприяють розширенню спектру соціальних послуг та підвищенню їх доступності для населення. [17]

Крім того, сучасний соціальний працівник повинен володіти навичками інноваційної діяльності, зокрема здатністю до соціального проектування, координації ресурсів та впровадження нових підходів у практичну діяльність. Це дозволяє ефективніше реагувати на зміни в суспільстві та адаптувати соціальні послуги до нових умов. [17]

Таким чином, використання інноваційних технологій у соціальній роботі сприяє модернізації системи соціальних послуг, підвищенню їх якості та ефективності, а також забезпечує більш гнучкий підхід до вирішення соціальних проблем.

Розвиток електронних соціальних послуг в Україні.

У сучасних умовах цифровізації суспільства важливого значення набуває розвиток електронних соціальних послуг, які забезпечують можливість отримання допомоги без необхідності особистого відвідування установ. Електронні соціальні послуги є складовою частиною цифрової трансформації державного управління та спрямовані на підвищення доступності, швидкості та зручності обслуговування громадян. [18]

Запровадження електронних сервісів у соціальній сфері дозволяє значно спростити процедури оформлення різних видів допомоги, зменшити бюрократичні бар'єри та мінімізувати вплив людського фактору. Завдяки цьому громадяни можуть подавати заяви, отримувати консультації та відслідковувати статус своїх звернень у дистанційному режимі. [18]

Особливу роль у розвитку електронних соціальних послуг відіграє використання сучасних інформаційних систем та онлайн-платформ, серед яких важливе місце займає Дія. Через такі сервіси громадяни мають можливість швидко отримувати доступ до державних послуг, що значно підвищує ефективність взаємодії між державою та населенням.

Крім того, електронні соціальні послуги сприяють підвищенню прозорості діяльності державних органів, оскільки всі процеси стають більш контрольованими та відкритими. Це дозволяє зменшити рівень корупції та забезпечити більш справедливий розподіл соціальної допомоги. [18]

Таким чином, розвиток електронних соціальних послуг є важливим етапом модернізації соціальної сфери України, що забезпечує підвищення якості надання послуг, їх доступності та ефективності.

Використання електронних соціальних послуг у практиці соціальної роботи.

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства електронні соціальні послуги стають важливою складовою професійної діяльності соціальних працівників. Їх використання дозволяє забезпечити більш швидке, зручне та доступне надання допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Електронні соціальні послуги розглядаються як такі, що надаються повністю або частково за допомогою онлайн-сервісів та інформаційно-комунікаційних технологій. Вони інтегровані в цифрове середовище, що дозволяє значно підвищити оперативність обслуговування та спростити взаємодію між клієнтом і соціальним працівником. [19]

Практика показує, що використання цифрових технологій охоплює різні види соціальних послуг. Зокрема, це можуть бути соціально-побутові послуги, психологічна підтримка, інформаційно-консультативна допомога, а також соціальний супровід. Значна частина таких послуг може надаватися дистанційно, що особливо важливо для людей, які не мають можливості особисто звернутися до установи. [19]

Окрему роль відіграє онлайн-консультування, яке здійснюється через електронну пошту, месенджери або відеозв'язок. Наприклад, психологічна допомога може надаватися у формі консультацій, первинної діагностики або підтримки у кризових ситуаціях. Це значно розширює можливості соціальної роботи та дозволяє оперативно реагувати на потреби клієнтів. [19]

Водночас цифрові технології використовуються і для організації інформаційної підтримки населення. На офіційних сайтах та платформах розміщується інформація про доступні соціальні послуги, умови їх отримання, перелік установ та спеціалістів. Це сприяє підвищенню обізнаності громадян та полегшує доступ до необхідної допомоги. [19]

Водночас цифрові технології використовуються і для організації інформаційної підтримки населення. На офіційних сайтах та платформах розміщується інформація про доступні соціальні послуги, умови їх отримання, перелік установ та спеціалістів. Це сприяє підвищенню обізнаності громадян та полегшує доступ до необхідної допомоги. [19]

Практичне застосування інформаційних технологій у наданні соціальних послуг.

Сучасний розвиток цифрових технологій сприяв активному впровадженню інформаційних систем у сферу соціального захисту населення. Практичне застосування інформаційних технологій дозволяє значно оптимізувати процес надання соціальних послуг, підвищити швидкість обробки інформації та забезпечити більш ефективну взаємодію між громадянами і державними установами. [21]

Одним із ключових напрямів використання інформаційних технологій є автоматизація процесів обліку та обробки даних. Це дозволяє зменшити навантаження на працівників соціальної сфери та мінімізувати ризик виникнення помилок при прийнятті рішень щодо призначення соціальної допомоги. [21]

Крім того, інформаційні технології сприяють розвитку дистанційних форм надання соціальних послуг. Громадяни можуть подавати заяви, отримувати консультації та відслідковувати стан своїх звернень в онлайн-режимі. Це значно підвищує зручність користування соціальними послугами та економить час як отримувачів, так і працівників відповідних установ. [21]

Важливим аспектом є також можливість інтеграції різних інформаційних систем між собою. Це забезпечує обмін даними між державними органами, що

сприяє більш точному визначенню потреб громадян та підвищує ефективність соціальної політики в цілому. [21]

Отже, використання інформаційних технологій у практиці надання соціальних послуг сприяє підвищенню їх якості, доступності та ефективності, що є важливим кроком у напрямі цифрової трансформації соціальної сфери.

Проблеми та виклики цифровізації соціальних послуг: Захист інформації та персональних даних.

Важливу роль у процесі цифровізації соціальної сфери відіграє Закон України «Про інформацію». У цьому нормативно-правовому акті визначено основні принципи інформаційних відносин, зокрема відкритість і доступність інформації, гарантування права громадян на інформацію, а також захист персональних даних. Закон регулює процеси створення, зберігання, використання та захисту інформації, що є особливо важливим у сфері надання соціальних послуг в електронному форматі.

У Законі також наголошується на необхідності забезпечення інформаційної безпеки та розвитку електронного урядування. Це створює правову основу для функціонування цифрових платформ, електронних реєстрів та інформаційних систем у соціальній сфері України. [27]

2.3 Проблеми та обмеження використання цифрових технологій у соціальній сфері.

Попри активний розвиток цифрових технологій у соціальній сфері, їх впровадження супроводжується низкою труднощів, які впливають на якість та ефективність надання соціальних послуг. Однією з головних проблем залишається недостатній рівень фінансування соціальної сфери, через що

ускладнюється оновлення технічної бази установ та впровадження сучасних цифрових рішень. [17]

Складнощі виникають і в питанні підготовки працівників до використання цифрових технологій. Частина соціальних працівників не володіє достатнім рівнем цифрових навичок, що створює труднощі під час роботи з електронними системами та сучасними сервісами. [17]

Важливою проблемою є також нерівномірний доступ населення до цифрових послуг. Люди похилого віку, а також мешканці окремих сільських територій часто не мають необхідної техніки, доступу до Інтернету або достатніх навичок користування електронними сервісами. У результаті виникає так званий цифровий розрив, який обмежує можливість отримання соціальної допомоги окремими категоріями населення. [17]

Окрему увагу необхідно приділяти питанням захисту персональних даних та інформаційної безпеки. Збільшення обсягів електронної інформації потребує використання надійних механізмів захисту даних від несанкціонованого доступу та можливих витоків інформації. [17]

Попри значні переваги цифровізації, у соціальній сфері все ще існують проблеми, які потребують подальшого вирішення. Їх подолання сприятиме більш ефективному функціонуванню системи соціальних послуг і підвищенню доступності допомоги для населення.

Актуальні виклики цифровізації соціальної сфери в Україні.

У процесі впровадження цифрових технологій у соціальній сфері України поряд із позитивними змінами виникає ряд викликів, які впливають на ефективність функціонування системи соціальних послуг. Аналіз сучасного стану цифровізації свідчить про необхідність комплексного підходу до вирішення існуючих проблем. [20]

Одним із ключових викликів є обмеженість фінансових ресурсів, необхідних для розробки, впровадження та підтримки інформаційних систем. У багатьох випадках реалізація цифрових проєктів здійснюється за підтримки міжнародних організацій, що свідчить про недостатній рівень внутрішнього фінансування. [20]

Важливим аспектом залишається кадрове забезпечення цифрової трансформації. Впровадження нових технологій потребує залучення кваліфікованих спеціалістів, зокрема аналітиків, менеджерів проєктів та фахівців з інформаційних технологій. Нестача таких кадрів ускладнює процес модернізації соціальної сфери. [20]

Окрему увагу слід приділити технічним та організаційним труднощам, які виникають у процесі функціонування цифрових систем. Наприклад, робота реєстрів соціальних послуг потребує постійного вдосконалення, оскільки якість інформації залежить від своєчасного оновлення даних та зворотного зв'язку з користувачами. [20]

Проблемним залишається і питання доступності цифрових сервісів для різних категорій населення. Особливо це стосується осіб з інвалідністю, людей похилого віку та мешканців віддалених територій, які можуть мати обмежений доступ до сучасних технологій або необхідних навичок їх використання. [20]

Не менш важливим викликом є забезпечення належного рівня інформаційної безпеки та захисту персональних даних, оскільки обробка значних обсягів інформації потребує надійних механізмів її збереження та захисту від несанкціонованого доступу. [20]

Отже, цифровізація соціальної сфери України супроводжується низкою викликів, які потребують системного вирішення для забезпечення ефективного функціонування та подальшого розвитку соціальних послуг.

Важливою проблемою розвитку цифрових технологій у соціальній сфері є явище так званого цифрового розриву. Воно полягає у нерівному доступі різних категорій населення до інформаційно-комунікаційних технологій та інтернет-ресурсів.

Частина громадян, особливо люди похилого віку, мешканці сільської місцевості або соціально вразливі групи, не мають необхідних технічних засобів або навичок для користування цифровими сервісами. У результаті це обмежує їх можливості отримання соціальних послуг у електронному форматі.

Не менш актуальною є проблема довіри населення до цифрових сервісів. Багато громадян з обережністю ставляться до використання електронних платформ, особливо коли це стосується надання персональних даних.

Побоювання щодо можливого витоку інформації, шахрайства або технічних збоїв знижують рівень використання цифрових послуг, навіть якщо вони є доступними та зручними. Формування довіри до електронних систем є важливою умовою успішної цифровізації соціальної сфери.

Ще одним викликом є технічні труднощі, які виникають під час функціонування електронних сервісів. У деяких випадках спостерігаються помилки в роботі систем (збої), повільна обробка запитів або обмежений функціонал платформ. К

Крім того, не всі соціальні установи забезпечені сучасним обладнанням та стабільним доступом до інтернету, що ускладнює ефективне використання цифрових технологій у практичній діяльності.

Проблеми впровадження інформаційних технологій у соціальній сфері.

У процесі впровадження інформаційних технологій у соціальну роботу виникає ряд проблем, які суттєво впливають на ефективність їх використання.

Зокрема, однією з основних труднощів є недостатній рівень технічного забезпечення соціальних установ. Не всі організації мають сучасне обладнання та доступ до якісного інтернет-зв'язку, що ускладнює використання цифрових сервісів у повсякденній діяльності. [21]

Важливим фактором є також рівень підготовки фахівців соціальної сфери. Не всі працівники мають достатні навички роботи з інформаційними системами, що знижує ефективність використання сучасних технологій. Це потребує організації спеціального навчання та підвищення кваліфікації персоналу. [21]

Окрему увагу слід приділити проблемі адаптації населення до використання електронних сервісів. Частина громадян не має необхідних знань або не довіряє цифровим технологіям, що обмежує їх використання. У результаті це створює бар'єри у доступі до соціальних послуг. [21]

Також важливо враховувати питання інформаційної безпеки. Використання цифрових технологій передбачає обробку персональних даних, що потребує належного рівня їх захисту. Недостатній рівень безпеки може призвести до витоку інформації та втрати довіри з боку громадян. [21]

Таким чином, впровадження інформаційних технологій у соціальній сфері супроводжується не лише перевагами, але й рядом проблем, які потребують системного вирішення на державному рівні.

Сучасні виклики цифровізації соціальної сфери в Україні.

Сучасний розвиток цифрових технологій у соціальній сфері України супроводжується як активним упровадженням електронних сервісів, так і появою нових викликів, що потребують комплексного вирішення. Особливо важливими ці процеси стали в умовах воєнного стану, коли значна кількість громадян потребує швидкого та доступного отримання соціальної допомоги. [22]

Одним із головних напрямів цифрової трансформації є розвиток Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Вона забезпечує централізоване зберігання та обробку інформації, спрощує процедури надання соціальних виплат і послуг, а також покращує взаємодію між державними установами. [22]

Важливим кроком стало впровадження принципу екстериторіальності у сфері соціального захисту. Завдяки цьому громадяни можуть отримувати соціальні послуги незалежно від місця проживання чи перебування. Особливого значення це набуло для внутрішньо переміщених осіб та людей, які постраждали внаслідок бойових дій. [22]

Одним із найбільш актуальних викликів залишається рівень цифрової грамотності населення. Хоча цифрові навички поступово поширюються серед населення, між різними віковими та соціальними групами все ще існує помітна різниця. Люди старшого віку значно рідше користуються електронними сервісами, через що їх доступ до соціальних послуг може бути ускладненим. [22]

Важливою проблемою є також забезпечення рівного доступу до цифрових технологій. Матеріальне становище, рівень освіти та місце проживання суттєво впливають на можливість користування сучасними електронними сервісами. Через це окремі категорії населення стикаються з додатковими труднощами під час отримання соціальної підтримки. [22]

Окрему увагу необхідно приділяти безпеці персональних даних. Збільшення обсягів електронної інформації потребує використання сучасних механізмів захисту, які гарантують конфіденційність та надійність функціонування інформаційних систем. [22]

Цифровізація соціальної сфери є складним і багатогранним процесом, який поєднує позитивні зміни та певні труднощі. Подальший розвиток цієї сфери

потребує вдосконалення цифрових сервісів, підвищення рівня цифрової грамотності населення та забезпечення доступності соціальних послуг для всіх громадян.

Забезпечення конфіденційності персональних даних під час цифровізації соціальної сфери.

У процесі впровадження цифрових технологій у систему соціального захисту особливого значення набуває питання захисту персональних даних громадян. Соціальні установи працюють із великою кількістю конфіденційної інформації, яка стосується матеріального становища, стану здоров'я та інших особистих даних отримувачів допомоги. Саме тому використання електронних сервісів повинно здійснюватися відповідно до вимог чинного законодавства України.

Основним нормативно-правовим документом у цій сфері є Закон України «Про захист персональних даних». Він визначає правила збору, обробки, зберігання та використання інформації про фізичних осіб. Закон передбачає, що персональні дані повинні оброблятися законно, відкрито та лише з визначеною метою.

Особливо актуальним це питання є в умовах активної цифровізації соціальних послуг, оскільки сучасні системи передбачають використання електронних реєстрів, онлайн-заявок та цифрових баз даних. Порушення правил захисту інформації може призвести до витоку конфіденційних даних та зниження рівня довіри громадян до соціальних установ.

Крім того, законодавство передбачає необхідність отримання згоди особи на обробку її персональних даних та встановлює вимоги щодо їх надійного захисту. Це свідчить про те, що цифровізація соціальної сфери повинна

поєднувати підвищення ефективності роботи із забезпеченням безпеки інформації та дотриманням прав людини.

Питання захисту персональних даних є одним із ключових напрямів розвитку сучасних цифрових соціальних сервісів та важливою умовою ефективного функціонування системи соціального захисту в Україні. [23]

ВИСНОВОК РОЗДІЛУ 2

У другому розділі було проаналізовано сучасний стан цифровізації соціальної сфери в Україні, а також розглянуто особливості використання інформаційних технологій у процесі надання соціальних послуг та основні проблеми, що виникають у ході їх впровадження.

Встановлено, що цифровізація соціальної сфери в Україні перебуває на етапі активного розвитку. Впровадження сучасних інформаційних систем, зокрема **Єдиної інформаційної системи соціальної сфери**, сприяє підвищенню ефективності функціонування системи соціального захисту, забезпечує централізовану обробку даних та спрощує взаємодію між державними установами і громадянами.

Проаналізовано, що використання цифрових технологій дозволяє значно покращити якість надання соціальних послуг. Електронні сервіси забезпечують можливість дистанційного звернення громадян, скорочують час обробки заяв, підвищують прозорість процедур та зменшують адміністративне навантаження на працівників соціальної сфери. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню доступності соціальної допомоги для різних категорій населення.

Разом з тим, у процесі дослідження було виявлено низку проблем, які стримують ефективний розвиток цифровізації. До основних з них належать недостатній рівень фінансування, обмежені технічні ресурси, недостатня підготовка кадрів, а також нерівний доступ населення до цифрових

технологій. Особливу увагу слід приділити проблемі цифрового розриву, яка проявляється у різному рівні володіння цифровими навичками серед різних соціальних і вікових груп.

Також встановлено, що важливим фактором успішної цифровізації є формування довіри населення до електронних сервісів та забезпечення належного рівня захисту персональних даних. Без вирішення цих питань ефективність впровадження інформаційних технологій у соціальній сфері може бути знижена.

Отже, цифровізація соціальної сфери в Україні має значний потенціал для підвищення ефективності системи соціального захисту населення. Водночас її подальший розвиток потребує комплексного підходу, спрямованого на подолання існуючих проблем, удосконалення технічної бази, підвищення рівня цифрової грамотності населення та забезпечення доступності соціальних послуг для всіх громадян.

РОЗДІЛ 3 Перспективи та напрями вдосконалення цифровізації соціальної сфери в Україні.

3.1 Напрями розвитку цифровізації соціальної сфери.

Сучасний розвиток соціальної сфери в Україні тісно пов'язаний із впровадженням цифрових технологій, які поступово змінюють підходи до організації та надання соціальних послуг. Аналіз попередніх розділів показав, що цифровізація вже вплинула на ефективність роботи соціальних установ, однак наявні результати не є остаточними, оскільки система потребує подальшого вдосконалення та розвитку.

Одним із ключових напрямів подальших змін є розширення електронних сервісів у сфері соціального захисту. Перехід від традиційних форм взаємодії до цифрових рішень дозволяє скоротити час обробки звернень громадян, зменшити навантаження на працівників установ та зробити послуги більш доступними для населення. Особливо це актуально для осіб, які проживають у віддалених регіонах або не мають можливості особисто звертатися до державних органів.

Важливим кроком у розвитку цифровізації виступає налагодження взаємодії між різними інформаційними системами. Узгоджена робота державних реєстрів і баз даних дозволяє уникнути дублювання інформації, підвищує точність прийняття рішень та забезпечує оперативність обміну даними між установами. У результаті це сприяє більш ефективному функціонуванню всієї системи соціального захисту.

Суттєве значення має розвиток технічної інфраструктури. Без стабільного доступу до інтернету та сучасного обладнання повноцінне впровадження цифрових технологій є неможливим. Особливо гостро ця проблема проявляється у сільській місцевості, де рівень технічного забезпечення значно нижчий, ніж у великих містах. Саме тому розширення доступу до цифрових ресурсів є необхідною умовою для забезпечення рівних можливостей для всіх громадян.

Окрему увагу необхідно приділяти підвищенню рівня цифрової грамотності населення. Навіть за наявності сучасних технологій ефективність їх використання залежить від уміння громадян користуватися електронними сервісами. Проведення навчальних програм, консультацій та інформаційних кампаній дозволить підвищити рівень обізнаності населення та зменшити бар'єри у використанні цифрових послуг.

Не менш значущим аспектом є підготовка кадрів у соціальній сфері. Працівники повинні володіти необхідними навичками роботи з

інформаційними системами, розуміти принципи їх функціонування та бути готовими до постійного оновлення знань. Це забезпечить якісне впровадження цифрових рішень у практичну діяльність.

Питання захисту персональних даних також займає важливе місце у процесі цифровізації. Збільшення обсягів електронної інформації потребує впровадження сучасних механізмів безпеки, які гарантуватимуть конфіденційність даних громадян та їх захист від несанкціонованого доступу. Надійність інформаційних систем безпосередньо впливає на рівень довіри населення до цифрових сервісів.

Отже, подальший розвиток цифровізації соціальної сфери має базуватися на поєднанні технічного вдосконалення, підвищення рівня підготовки кадрів та забезпечення доступності послуг для населення. Лише комплексний підхід дозволить досягти стабільного функціонування системи соціального захисту в умовах цифрових змін.

Розвиток цифровізації соціальної сфери також пов'язаний із впровадженням нових підходів до організації управління. Використання аналітичних систем дозволяє здійснювати оцінку ефективності соціальних програм, прогнозувати потреби населення та приймати обґрунтовані управлінські рішення. Це дає можливість переходу від реактивної моделі до більш проактивного управління соціальною політикою.

Значну роль у цьому процесі відіграє автоматизація внутрішніх процесів соціальних установ. Використання електронного документообігу, цифрових архівів та спеціалізованих програм забезпечує швидке опрацювання інформації та зменшує витрати часу на виконання рутинних завдань. Це дозволяє працівникам зосередитися на більш складних і важливих аспектах роботи.

Сучасні цифрові рішення також відкривають можливості для персоналізації соціальних послуг. Завдяки обробці даних можна враховувати індивідуальні потреби громадян, що підвищує ефективність надання допомоги та сприяє більш точному розподілу ресурсів. Такий підхід є особливо важливим у роботі з вразливими категоріями населення.

Ще одним напрямом розвитку є розширення використання мобільних технологій. Смартфони та мобільні додатки стають зручним інструментом для взаємодії громадян із соціальними службами. Це дозволяє отримувати інформацію, подавати заявки та відслідковувати їх статус у будь-який час, що значно підвищує зручність користування послугами.

У контексті сучасних викликів важливо враховувати і фактор гнучкості системи соціального захисту. Цифрові технології дозволяють швидко адаптуватися до змін, зокрема в умовах кризових ситуацій або надзвичайних подій. Це забезпечує безперервність надання соціальних послуг навіть за складних обставин.

Узагальнюючи, можна зазначити, що цифровізація соціальної сфери відкриває широкі можливості для її модернізації. Водночас ефективність цього процесу залежить від узгодженості дій держави, рівня технічного забезпечення та готовності суспільства до впровадження нових технологій.

Розвиток цифрової грамотності населення:

Одним із важливих напрямів розвитку цифровізації соціальної сфери є підвищення рівня цифрової грамотності населення. В Україні з кожним роком зростає кількість людей, які володіють базовими цифровими навичками та користуються сучасними технологіями у повсякденному житті. За даними Міністерства цифрової трансформації України, більшість громадян активно користуються інтернетом, онлайн-сервісами та цифровими платформами.

Велику роль у розвитку цифрових компетентностей відіграє платформа «Дія.Освіта», яка надає громадянам можливість безкоштовно проходити навчальні курси, підвищувати рівень цифрової грамотності та ознайомлюватися з сучасними технологіями, зокрема зі штучним інтелектом. Розвиток цифрової освіти сприяє підвищенню ефективності соціальних послуг та допомагає громадянам швидше адаптуватися до сучасного цифрового середовища. [29]

3.2 Шляхи вирішення проблем цифровізації.

Розвиток цифровізації соціальної сфери супроводжується рядом проблем, які були визначені у попередньому розділі. Їх наявність стримує ефективне функціонування системи та потребує впровадження відповідних заходів для їх подолання. Вирішення цих проблем має здійснюватися комплексно, із урахуванням як технічних, так і соціальних аспектів.

Одним із першочергових завдань є подолання цифрового розриву між різними групами населення. Частина громадян не має доступу до інтернету або не володіє необхідними навичками користування цифровими сервісами. Для вирішення цієї проблеми необхідно розширювати покриття інтернет-зв'язку, особливо у сільській місцевості, а також організовувати навчальні програми, спрямовані на підвищення цифрової грамотності населення.

Не менш важливим є питання фінансового забезпечення процесу цифровізації. Впровадження сучасних технологій потребує значних ресурсів, які включають придбання обладнання, розробку програмного забезпечення та його обслуговування. У зв'язку з цим доцільним є залучення інвестицій, а також ефективне використання державних коштів і міжнародної технічної допомоги.

Окремої уваги потребує проблема підготовки кадрів. Працівники соціальної сфери повинні володіти сучасними цифровими навичками для ефективної

роботи з інформаційними системами. Це передбачає проведення регулярних навчань, тренінгів та підвищення кваліфікації, що дозволить адаптувати персонал до нових умов діяльності.

Суттєвим викликом залишається питання довіри населення до цифрових сервісів. Частина громадян з обережністю ставиться до використання електронних послуг через побоювання щодо безпеки персональних даних. Для подолання цієї проблеми необхідно забезпечити прозорість роботи інформаційних систем, підвищити рівень їх захисту та проводити роз'яснювальну роботу серед населення.

Серед технічних проблем варто відзначити недостатній рівень модернізації інформаційних систем. У деяких випадках використовується застаріле програмне забезпечення, що ускладнює інтеграцію нових рішень та знижує загальну ефективність роботи. У зв'язку з цим необхідно здійснювати поступове оновлення технічної бази та впровадження сучасних цифрових платформ.

Важливим напрямом є також удосконалення нормативно-правової бази. Законодавство має відповідати сучасним викликам цифровізації та забезпечувати чітке регулювання процесів обробки даних, функціонування інформаційних систем і взаємодії між установами. Це створить необхідні умови для стабільного розвитку цифрових технологій у соціальній сфері.

Покращення доступності цифрових послуг є ще одним ключовим завданням. Необхідно забезпечити зручність користування сервісами, адаптувати їх для різних категорій населення, включаючи осіб похилого віку та людей з інвалідністю. Це сприятиме підвищенню рівня залученості громадян до використання електронних послуг.

Системний підхід до вирішення зазначених проблем передбачає координацію дій між державними органами, органами місцевого самоврядування та іншими

учасниками процесу. Спільні зусилля дозволять досягти більш ефективних результатів та забезпечити стабільний розвиток цифровізації соціальної сфери.

У підсумку можна зазначити, що усунення існуючих проблем є необхідною умовою для подальшого вдосконалення системи соціального захисту. Реалізація відповідних заходів сприятиме підвищенню ефективності надання соціальних послуг та забезпечить їх доступність для широких верств населення.

3.3 Перспективи впровадження сучасних цифрових технологій.

Подальший розвиток цифровізації соціальної сфери в Україні безпосередньо пов'язаний із впровадженням сучасних технологій, які здатні суттєво змінити підходи до надання соціальних послуг. На основі проведеного аналізу можна стверджувати, що використання новітніх цифрових рішень відкриває нові можливості для підвищення ефективності системи соціального захисту.

Одним із перспективних напрямів є використання великих даних. Обробка значних обсягів інформації дозволяє більш точно визначати потреби населення, аналізувати ефективність соціальних програм та прогнозувати соціально-економічні процеси. Це створює умови для більш обґрунтованого прийняття управлінських рішень.

Значний потенціал має впровадження штучного інтелекту у діяльність соціальних служб. Використання таких технологій дозволяє автоматизувати обробку звернень громадян, здійснювати швидкий аналіз інформації та підвищувати якість обслуговування. Це особливо актуально в умовах зростання кількості отримувачів соціальних послуг.

Розвиток електронних платформ також залишається важливим напрямом. Удосконалення існуючих сервісів та створення нових цифрових рішень

сприятиме підвищенню доступності послуг для населення. Зокрема, можливість отримання послуг онлайн значно спрощує взаємодію громадян із державними органами.

Важливу роль у подальшій цифровізації відіграє розвиток мобільних технологій. Використання мобільних додатків дозволяє громадянам отримувати інформацію та користуватися соціальними послугами у зручний для них час. Це сприяє підвищенню рівня доступності та зручності користування державними сервісами.

Перспективним напрямом є також впровадження хмарних технологій. Використання таких рішень дозволяє зберігати та обробляти великі обсяги даних, забезпечуючи їх доступність і безпеку. Це сприяє оптимізації роботи соціальних установ та підвищує ефективність управління інформаційними ресурсами.

Окрему увагу слід приділяти розвитку кібербезпеки. Зростання обсягів цифрової інформації потребує впровадження сучасних засобів захисту, які гарантуватимуть збереження персональних даних громадян. Надійна система безпеки є необхідною умовою для формування довіри до цифрових сервісів.

Суттєві можливості відкриває також використання інтегрованих інформаційних систем. Об'єднання різних цифрових платформ дозволяє створити єдиний інформаційний простір, що забезпечує ефективну взаємодію між установами та підвищує якість надання соціальних послуг.

Узагальнюючи, можна зазначити, що впровадження сучасних цифрових технологій створює передумови для подальшого розвитку соціальної сфери. Використання інноваційних рішень сприятиме підвищенню ефективності, доступності та якості соціальних послуг, що відповідає сучасним потребам суспільства.

Значення цифрових компетентностей у сучасній соціальній роботі:

Важливим напрямом розвитку цифровізації соціальної сфери в Україні є підвищення рівня цифрових компетентностей населення та працівників соціальної сфери. У 2021 році Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку цифрових компетентностей, основною метою якої стало формування цифрових навичок громадян та забезпечення ефективного використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у різних сферах суспільного життя.

У документі зазначається, що розвиток цифрових технологій потребує підготовки фахівців, які здатні працювати із сучасними електронними сервісами, цифровими платформами та інформаційними системами. Це має важливе значення і для сфери соціальних послуг, оскільки цифрові технології дають можливість спростити процес оформлення допомоги, покращити комунікацію між громадянами та соціальними установами, а також підвищити швидкість обробки інформації.

Концепція передбачає розвиток цифрової грамотності населення, створення умов для навчання цифровим навичкам та підвищення рівня безпеки громадян у цифровому середовищі. Особлива увага приділяється людям похилого віку, особам з інвалідністю, малозабезпеченим сім'ям та іншим вразливим категоріям населення, для яких доступ до електронних соціальних послуг має велике значення.

Реалізація даної Концепції сприяє розвитку цифрової трансформації соціальної сфери, підвищує ефективність надання соціальних послуг та забезпечує більш зручний доступ громадян до державних електронних сервісів. [25]

Інноваційні цифрові технології у соціальній сфері.

Важливим напрямом розвитку соціальної сфери України є впровадження інноваційних цифрових технологій та сучасних електронних систем.

Проведення форумів і практичних тренінгів з цифровізації соціальних послуг сприяє підвищенню професійного рівня працівників соціальної сфери та покращенню якості надання допомоги населенню.

Особливу роль у цьому процесі відіграє Єдина інформаційна система соціальної сфери, яка забезпечує швидку обробку заяв, обмін інформацією між установами та контроль за наданням соціальних послуг. Використання електронного кейс-менеджменту дозволяє ефективніше визначати потреби громадян, скорочувати час отримання допомоги та підвищувати доступність соціальних послуг для населення. [30]

ВИСНОВКИ

У процесі виконання дипломної роботи було досліджено особливості цифровізації соціальної сфери в Україні, а також визначено основні напрями її розвитку та вдосконалення. Проведений аналіз теоретичних і практичних аспектів дозволив сформулювати цілісне уявлення про сучасний стан системи соціальних послуг в умовах цифрових змін.

У першому розділі було розглянуто теоретичні основи функціонування системи соціальних послуг, а також нормативно-правове забезпечення її діяльності. Встановлено, що цифровізація виступає важливим чинником модернізації соціальної сфери, оскільки сприяє підвищенню доступності, ефективності та прозорості надання послуг. Окрему увагу було приділено аналізу переваг і проблем розвитку цієї сфери, що дозволило визначити ключові виклики, з якими стикається система соціального захисту.

У другому розділі досліджено сучасний стан впровадження цифрових технологій у соціальній сфері України. Зокрема, було проаналізовано функціонування електронних сервісів, інформаційних систем та цифрових платформ, які використовуються для надання соціальних послуг. Результати дослідження показали, що впровадження цифрових рішень позитивно впливає на якість обслуговування населення, однак існують певні проблеми, пов'язані з технічним забезпеченням, рівнем цифрової грамотності населення та питаннями безпеки даних.

У третьому розділі визначено основні напрями подальшого розвитку цифровізації соціальної сфери, а також запропоновано шляхи вирішення існуючих проблем. Обґрунтовано необхідність комплексного підходу до впровадження цифрових технологій, який включає розвиток інфраструктури, підготовку кадрів, удосконалення нормативно-правової бази та забезпечення захисту персональних даних. Розглянуто перспективи використання сучасних технологій, які можуть підвищити ефективність функціонування системи соціального захисту.

За результатами проведеного дослідження можна зробити висновок, що цифровізація є невід'ємною складовою розвитку соціальної сфери України. Вона сприяє оптимізації процесів надання соціальних послуг, забезпечує їх доступність для населення та створює умови для підвищення якості державного управління у цій сфері.

Водночас подальший розвиток цифровізації потребує вирішення ряду проблем, зокрема подолання цифрового розриву, підвищення рівня довіри до електронних сервісів, модернізації технічної бази та вдосконалення механізмів захисту інформації. Реалізація цих завдань дозволить забезпечити стабільне функціонування системи соціального захисту та її відповідність сучасним вимогам.

Отже, поставлена мета роботи була досягнута, а визначені завдання — виконані. Отримані результати можуть бути використані для подальшого вдосконалення процесів цифровізації соціальної сфери та підвищення ефективності надання соціальних послуг в Україні.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ:

[1] – Закон України про соціальні послуги (2019)
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

[2] – Стратегія цифрової трансформації України
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1351-2024-%D1%80#Text>

[3] – Дія
[https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%96%D1%8F_\(%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%96%D1%81\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%96%D1%8F_(%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%96%D1%81))

[4] – Закон «Про електронні документи та електронний документообіг»
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

[5] – Закон про «захист персональних даних»
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

[6] – Офіційний портал міністерства соціальної політики України
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1190-2024-%D1%80#Text>

[7] – Кужда І.Т. Використання інформаційних технологій у соціальній роботі
<https://dspace.bdpu.org.ua/server/api/core/bitstreams/5c03e1ad-132c-43e1-919a-5b7598375938/content>

[8] – Вознюк Н.І. Цифровізація соціальної сфери: сучасний стан та напрями розвитку в Україні.

https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/25016/1/Vozniuk_Nataliia_Theses.pdf

[9] – Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) – МСП
<https://www.msp.gov.ua/e-servisy/yeisss>

[10] – Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери **<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text>**

[11] – Закон про ЄІССС 18.09.2025 **<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4607-IX#Text>**

[12] - Цифровізація соціальних послуг в Україні: сучасні тенденції та особливості **https://cms.economics-management.e-u.edu.ua/uploads/4_13a5b56714.pdf**

[13] - Організація надання соціальних послуг на місцевому рівні в умовах цифровізації **<https://dszn.smr.gov.ua/glavnaya-stranitsa/>**

[14] – Портал «Дія» як ключовий інструмент цифровізації соціальних послуг
<https://thedigital.gov.ua/projects/technologies/diia-derzhavni-poslugi-onlajn>

[15] - Проблеми та виклики цифровізації соціальних послуг в Україні
https://habitus.od.ua/journals/2020/13_2020/part_1/7.pdf

[16] - Тенденції та перспективи розвитку цифровізації соціальних послуг в Україні **<https://dspace.snu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b9eafd1c-eb95-4f48-bd96-ca3e96d41238/content>**

[17] – Використання іновативних технологій у соціальній роботі: проблеми та шляхи їх вирішення **<https://ir.stu.cn.ua/server/api/core/bitstreams/81957784-76b5-47ae-98a8-d76949da9da8/content>**

[18] – Електронні послуги як технологія соціальної роботи в контексті впровадження електронного урядування в Україні
https://habitus.od.ua/journals/2020/13_2020/part_1/7.pdf

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

[20] – Основні етапи цифровізації соціальної сфери у 2024 році розглянуто на засіданні Громадської ради при Мінсоцполітики
<https://www.msp.gov.ua/press-center/news/osnovni-etapy-tsyfrovizatsiyi-sotsialnoyi-sfery-u-2024-rotsi-rozhlyanuto-na-zasidanni-hromadskoyi-rady-pry-minsotspolityky>

[21] – Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції
<https://dspace.snu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b9eafd1c-eb95-4f48-bd96-ca3e96d41238/content>

[22] - Цифровізація Соціальної Сфери: Сучасний стан та напрям розвитку в Україні

[23] - ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ:
<https://evnuir.vnu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7c73b3b8-75ac-4b14-abb0-efe0b1ea02c2/content>

[24] - Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 №2297-VI.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17?utm_source=chatgpt.com#Text

[25] - Концепція розвитку цифрових компетентностей: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.03.2021 №167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>

[26] – Закон України про електронну індексацію та електронні довірчі послуги: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

[27] – Закон України «Про інформацію»
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12?utm_source=chatgpt.com#Text

[28] – Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19?utm_source=chatgpt.com#Text

[29] - Цифрова грамотність українців. Міністерство цифрової трансформації України: <https://eef.org.ua/tsyfrova-gramotnist-ukrayintsiv/>

[30] - Цифрові технології у соціальній сфері»: шлях до ефективності та доступності допомоги населенню: <https://hmoc.kp.org.ua/news/1731659755/>