

**Марія Миколаївна ДАНИЛЮК**

к.і.н., доцент, Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту Західноукраїнського національного університету

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8228-1533>

e-mail: [m.danyliuk@wunu.edu.ua](mailto:m.danyliuk@wunu.edu.ua)

**Марта Василівна ДМИТРИШИН**

к.і.н., доцент, Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту Західноукраїнського національного університету

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0609-9764>

e-mail: [m.dmytryshyn@wunu.edu.ua](mailto:m.dmytryshyn@wunu.edu.ua)

**Тетяна Анатоліївна ГОРАН**

к.і.н., доцент, Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту Західноукраїнського національного університету

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6618-8769>

e-mail: [t.goran@wunu.edu.ua](mailto:t.goran@wunu.edu.ua)

## ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

*У статті розглянуто особливості цифровізації соціальних послуг в умовах нових економічних та соціальних викликів в Україні. Досліджено сутність соціальних послуг та передумови їх надання. Проаналізовано можливості впровадження цифрових технологій у сферу соціальних послуг, проілюстровано переваги їхнього застосування. Розглянуто ключові засади Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Розроблено рекомендації та переваги застосування цифрових технологій у наданні соціальних послуг.*

**Ключові слова:** цифровізація, цифрові технології, цифрова трансформація, соціальні послуги

### ВСТУП

Об'єднані територіальні громади, реалізуючи свої соціальні функції, формують систему надання соціальної підтримки та допомоги різним категоріям населення. Їх зобов'язання в сфері соціального забезпечення, зокрема надання соціальних послуг, закріплено в обов'язках та гарантіях забезпечення прав людини. Соціальні послуги є вихідним базовим елементом соціального захисту націленим на профілактику, мінімізацію чи подолання складних життєвих обставин.

В останні роки зроблено певні кроки із запровадження системної реформи у сфері надання соціальних послуг, зокрема запровадження у цю сферу цифрових технологій, які зараз стали невід'ємною частиною повсякденного життя кожного з нас. Функціонування зручних онлайн-сервісів покликане зробити ринок соціальних послуг конкурентним та доступним для усіх суб'єктів системи надання соціальних послуг. Такі онлайн-сервіси автоматизують накопичення, моніторинг та аналіз даних для встановлення права та оцінювання потреби осіб на отримання соціальних послуг, виявлення та мінімізацію можливого шахрайства. Необхідність застосування цифрових технологій у соціальній сфері, не викликає сумнівів, оскільки сприятиме покращенню життя громадян, зокрема в умовах воєнного стану та масштабного переселення.

Результати аналізу наукової літератури з проблематики дослідження свідчать, що застосування цифрових технологій у наданні соціальних послуг привертає увагу багатьох дослідників, зокрема М. Дмитришин, Т. Грень, О. Кадикало, В. Малиновського, Т. Павлюк, Л. Середницької та ін. З огляду на це проблематика застосування цифрових технологій у сфері надання соціальних послуг у надзвичайних нинішніх умовах набуває особливої актуальності.

**МЕТА** статті – обґрунтування необхідності та по-

дальшого застосування цифрових технологій у наданні соціальних послуг. Окреслення шляхів та надання рекомендацій їх застосування задля підвищення рівня ефективності соціальних послуг в сучасних умовах.

### МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічною та інформаційною основою статті є положення законодавства України, праці вітчизняних науковців у цій сфері. Авторами застосовано методи аналізу та синтезу, порівняння, системного підходу та узагальнення.

### РЕЗУЛЬТАТИ

Будь-який громадянин індивідуально чи родина загалом можуть потрапити у складну життєву ситуацію, яку самостійно вирішити важко, а інколи й зовсім неможливо. Такі люди потребують професійної соціальної допомоги та підтримки. Тому важливим складником соціального забезпечення мешканців громади є надання їм соціальних послуг. В умовах військового стану це реалізується через соціальну політику громад, що спрямовано на концентрацію виняткової уваги уразливим верствам населення, за допомогою реформування системи соціальних послуг, зокрема їх цифровізації.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб чи сімей, які в них перебувають [1]. Ці обставини можуть бути зумовлені такими чинниками, як невиліковна хвороба, інвалідність, безробіття, малозабезпеченість, домашнє насильство, ухилення батьків або осіб, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків з виховання дитини, похилий вік чи шкода, завдана конфліктом тощо. Соціальні послуги можуть надаватися соціальними службами та індивідуально – соціальним працівником чи іншим спеціалістом [3].

Соціальні послуги може отримати кожен, хто має

в них потребу за місцем проживання чи тимчасового перебування. Соціальні послуги надаються згідно з Державними стандартами, і для їх отримання необхідно звернутися із заявою до відповідного підрозділу з питань соціального захисту. Людині чи родині можуть надаватися одна чи декілька соціальних послуг одночасно. В кожній територіальній громаді необхідним є розвиток та забезпечення надання соціальних послуг, спрямованих, власне, на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам чи родинам, які потребують підтримки. На сьогодні діє більше 10 нормативних документів, які регулюють надання соціальних послуг. Однак нормативно-правова база з надання соціальних послуг онлайн потребує вдосконалення.

Запровадження військового стану та військові дії, що спричинили небувале внутрішнє переселення стали неабияким викликом для системи надання соціальних послуг. Станом на серпень 2023 р. в Україні за офіційними даними зареєстровано більше 4,8 млн внутрішньо переміщених осіб (ВПО), з них 1,049 млн (21,68 %) – діти. Стосовно статевого розподілу, то серед ВПО переважають жінки – 2,9 млн осіб (59,8%) [9]. Статистика вікових груп ВПО свідчить про те, що найбільше людей з вікових груп 31-40 та 61-70 – 742397 осіб та 724851 осіб відповідно [8].

Засаднича сутність соціальних послуг полягає в тому, що вони надаються особам, які опинилися у скруті

і не можуть із цим самостійно впоратися, а таких виявилися мільйони. Бойові дії та окупація завдали матеріальної, психологічної та фізичної шкоди, і негативно вплинули на життя людей, а зокрема на сім'ї з дітьми як вразливу групу.

Цифровізація сфери соціальних послуг стала одним з ключових напрямів цифрової стратегії держави, що спрямовано на створення дієвої сервісної цифрової держави. Основою цієї стратегії є перенесення всіх соціальних послуг з режиму офлайн в онлайн.

Основні засади цифровізації соціальних послуг окреслено у «Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери», яку прийнято Кабінетом Міністрів України [2]. Стратегія визначає напрями та завдання всеохоплюючої цифрової трансформації всіх компонентів системи надання соціальних послуг громадянам на базі єдиних стандартів і технологій.

Стратегією передбачено розроблення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), що покликано забезпечити автоматизацію робочих процесів у соціальній сфері, які функціонально розосереджені в кількох інформаційних системах, паралельно дублюють одна одну, ґрунтуються на несучасних технологіях, як наслідок, створюють незручності під час отримання громадянами різних видів соціальних послуг, і стають причиною нераціонального застосування бюджетних коштів.

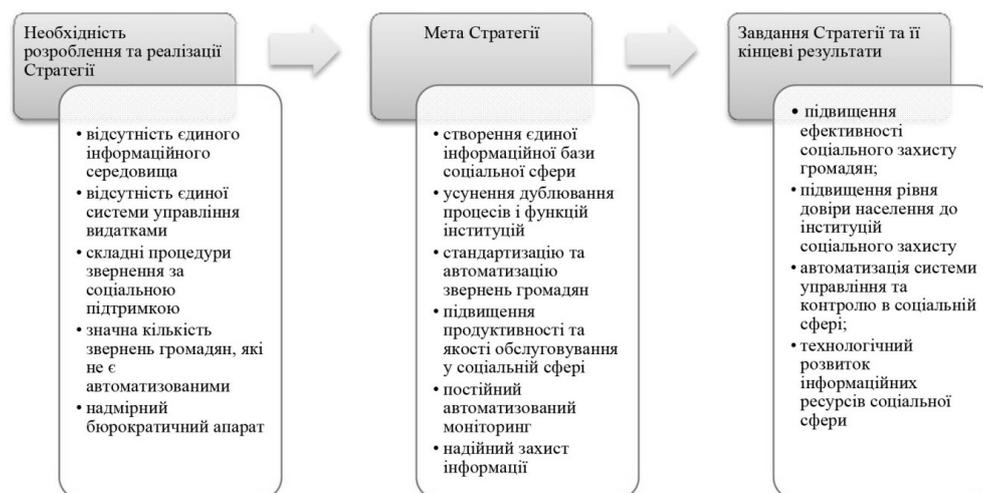


Рис. 1. Необхідність, мета та завдання Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери [2]

ЄІССС – це багатофункціональна система, яку призначено для автоматизації всіх напрямів соціальної підтримки доступними закладами соціальної сфери в рамках єдиної інформаційної системи та технологічної платформи.

ЄІССС сприяє вдосконаленню та розвитку соціальних послуг, а в умовах воєнного стану значення такої платформи значно зросло. Вона є основою для цифровізації соціальних послуг та забезпечує можливість кожному громадянину, що має потребу в соціальній підтримці, миттєво отримати необхідний вид допомоги онлайн у територіальній громаді та ЦНАПі або через електронні сервіси порталу Дія.

Міністерство соціальної політики продовжує цифровізувати соціальну сферу та послуги задля зручності громадян та з метою усунення корупційних ри-

зиків. Зокрема, впроваджує Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, що є підсистемою ЄІССС. Він є базою й інформаційним ядром ЄІССС, в якому зосереджено інформацію про отримувачів будь-якого виду державної соціальної підтримки, яка раніше зберігалася в різних базах. Вперше держава отримала комплексну інформацію про кожну особу, її соціальні права та статус.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг впроваджується планово та поетапно. Зараз вже доступний функціонал Реєстру у частині надавачів соціальних послуг. Це збільшує прозорість ринку та спрощує для працівників органів соцзахисту реєстрацію відповідних суб'єктів завдяки новій підсистемі ЄІССС. Також діє цифрова платформа «Допомога», де держава, гуманітарні організації та волонтери з усього

світу об'єднуються, щоб допомогти тим, хто потребує. Станом на початок серпня 2023 р. 12,8 млн осіб подали заявки на €Допомогу, з них 5,8 млн – пенсіонери, 1,3 млн – ВПО, 1,3 млн – люди з інвалідністю, 249 тис. – малозабезпечені та ін. [8].

ЄІССС дає змогу:

- отримати соціальну підтримку ВПО;
- отримати громадянам виплати від міжнародних організацій;
- підтвердити статус людини з інвалідністю;
- шеринг документів – автоматичне отримання із застосуванням порталу «Дія» документів, що містяться в інформаційних системах держави та необхідні для надання різних видів соціальних послуг;
- реєстр надавачів соціальних послуг – єдина загальнодержавна база даних юридичних та фізичних осіб, які мають право надавати соціальні послуги громадянам.

Функціонування соціальної цифрової держави та цифрових соціальних послуг (як одного з її ключових компонентів) створює позитивний мультиплікаційний ефект цифровізації як у приватній сфері, так і у сфері надання державних послуг. Крім того, вагомим мотивом цифровізації соціальних послуг постає колективна зацікавленість та здатність громадян до запровадження інформаційних технологій у практику застосування суспільних благ, що надаються державою. Серед бар'єрів цифровізації соціальних послуг можна виділити низьку цифрову грамотність населення, збій механізму надання послуг, проблеми з доступом до мережі Інтернет, неготовність населення до радикальних змін, а також питання, пов'язані з фінансуванням (брак ресурсів). Цифровізація соціальної сфери є досить складним та тривалим процесом, в якому важливо передбачити можливі ризики, мінімізувати загрози та знизити вплив

бар'єрів. Сучасні інформаційні можливості сприяють стратегічному руху у напрямі відкритості та доступності інформації, влади, суспільства [10, с. 192].

Реформування системи соціальних послуг має орієнтуватись вдосконалення системи надання соціальних послуг. Соціальні послуги повинні бути відомими та легко доступними. Повна, інформація повинна бути доступною для клієнтів, щоб вони знали:

- як отримати доступ до послуги;
- які послуги наявні та чи мають вони на них право;
- що робити, якщо вони не задоволені наданими послугами;
- володіти інформацією з офіційної процедури подання скарг.

## ВИСНОВКИ

Цифровізація сфери соціальних послуг триває. Її покликано забезпечити якісний взаємовплив держави та громадян, підвищити захист персональних даних та пришвидшити надання послуг, а також нівелювати бюрократичні перешкоди. Цифровізація сфери соціальних послуг дасть змогу:

- вдосконалити механізми інформування громадян про повний перелік соціальних послуг;
- зближення соціальних послуг до їх споживачів;
- підвищення якості надання соціальних послуг;
- розширення доступу до соціальних послуг;
- розвиток матеріально-технічного забезпечення сфери надання соціальних послуг;
- впровадження нових та розвиток наявних соціальних послуг;
- створення ефективної системи навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників;
- забезпечення належної оплати праці та мотивації соціальних працівників.

### Список використаних джерел

1. Закон України «Про соціальні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
2. Розпорядження Кабінету Міністрів «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text>
3. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text>
4. Постанова Кабінету Міністрів «Про запровадження експериментального проекту щодо запровадження першої черги Єдиної інформаційної системи соціальної сфери». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278-2020-p#Text>
5. Павлюк Т., Середницька Л. Соціальна підтримка та соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2023. С. 23-28.
6. Грень Т. Особливості реалізації політики соціального захисту територій в умовах війни. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. 2022. №6. С. 80-84.
7. Кадикало О. Актуальні питання соціального захисту населення України в умовах воєнного стану. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. 2022. № 2. С. 10-14.
8. Внутрішньо переміщені особи. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html>
9. ІОЦ Мінсоцполітики України. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analyticsRNCP/>
10. Danyliuk M., Dmytryshyn M., Goran T. Informatization in Ukraine: Realities, problems, prospects. *European Journal of Sustainable Development*. 2021. № 10(4). pp. 190-198.
11. Danyliuk M., Dmytryshyn M., Goran T. Digitisation of Ukraine in Terms of Public Electronic Services' Distribution. *Journal: Scientific Horizons*. 2021. № 7. pp. 90-99. URL: [https://doi.org/10.48077/scihor.24\(7\).2021.90-99](https://doi.org/10.48077/scihor.24(7).2021.90-99)
12. Офіційний вебсайт Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/>
13. Офіційний сайт платформи «Дія. Цифрова освіта». URL: <https://osvita.diia.gov.ua/>
14. Малиновський В. Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. 2021. №1 (147). С. 27-31.

### References

1. Law of Ukraine "On Social Services". URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (in Ukrainian).
2. Decree of the Cabinet of Ministers "On approval of the strategy of digital transformation of the social sphere". URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text> (in Ukrainian).

3. Law of Ukraine "On State Social Standards and State Social Guarantees". URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text> (in Ukrainian).
4. Resolution of the Cabinet of Ministers "On the introduction of an experimental project on the introduction of the first phase of the Unified Information System of the Social Sphere". URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278-2020-п#Text> (in Ukrainian).
5. Pavliuk T., Serednytska L. Social support and social services for internally displaced persons in war conditions. *Economy and society*. 2023. pp. 23-28. (in Ukrainian).
6. Gren T. Peculiarities of implementation of the policy of social protection of territories in the conditions of war. *Scientific notes of TNU named after V.I. Vernadskyi*. 2022. No. 6. pp. 80-84. (in Ukrainian).
7. Kadykalo O. Current issues of social protection of the population of Ukraine under martial law. *Scientific notes of TNU named after V.I. Vernadskyi*. 2022. No. 2. pp. 10-14. (in Ukrainian).
8. Internally displaced persons. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html> (in Ukrainian).
9. IOC of the Ministry of Social Policy of Ukraine. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analyticsRNCP> (in Ukrainian).
10. Danyliuk M., Dmytryshyn M., Goran T. Informatization in Ukraine: Realities, problems, prospects. *European Journal of Sustainable Development*. 2021. № 10(4). pp. 190-198.
11. Danyliuk M., Dmytryshyn M., Goran T. Digitisation of Ukraine in Terms of Public Electronic Services' Distribution. *Journal: Scientific Horizons*. 2021. № 7. pp. 90-99. URL: [https://doi.org/10.48077/scihor.24\(7\).2021.90-99](https://doi.org/10.48077/scihor.24(7).2021.90-99)
12. Official website of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (in Ukrainian).
13. The official site of the platform "Action. Digital education". URL: <https://osvita.diaa.gov.ua> (in Ukrainian).
14. Malinovsky V. Strategic aspects of digital transformation of the social sphere. *Socio-economic problems of the modern period of Ukraine*. 2021. No. 1 (147). pp. 27-31. (in Ukrainian).

**Mariia DANYLIUK**

PhD in Economics, Associate Professor, Ivano-Frankivsk Educational and Scientific Institute of Management of West Ukrainian National University

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8228-1533>

e-mail: [m.danyliuk@wunu.edu.ua](mailto:m.danyliuk@wunu.edu.ua)

**Marta DMYTRYSHYN**

PhD in Economics, Associate Professor, Ivano-Frankivsk Educational and Scientific Institute of Management of West Ukrainian National University

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0609-9764>

e-mail: [m.dmytryshyn@wunu.edu.ua](mailto:m.dmytryshyn@wunu.edu.ua)

**Tetiana HORAN**

PhD in History, Associate Professor, Ivano-Frankivsk Educational and Scientific Institute of Management of West Ukrainian National University

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6618-8769>

e-mail: [t.goran@wunu.edu.ua](mailto:t.goran@wunu.edu.ua)

## DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES

**Introduction.** United territorial communities implementing their social functions form a system of providing social support and assistance to various population categories. Their obligations in social security, including the provision of social services, are enshrined in the commitments and guarantees of ensuring human rights. Social services are the initial fundamental element of social protection aimed at prevention, minimization, or overcoming difficult life circumstances.

**The purpose of the paper** is to justify the need and further use of digital technologies in providing social services, outlining the ways and recommendations for their application to increase social services' efficiency in modern conditions.

**The results.** The article examines the features of the digitalization of social services in the conditions of new economic and social challenges in Ukraine. The essence of social services and the prerequisites for their provision have been studied. The necessity, purpose, and tasks of the digital transformation strategy of the social sphere are outlined. The concept of the Register of providers and recipients of social services, a subsystem of the Unified Information System of the social sphere, is defined, and its advantages are highlighted. The benefits of using a single information system of the social sphere for recipients of social services, their providers, and united territorial communities are outlined.

**Conclusions.** Digitization of the sphere of social services is designed to ensure high-quality interaction between the state and citizens, increase the protection of personal data and speed up the provision of services, as well as eliminate bureaucratic obstacles. Digitization of the sphere of social services will allow: to improve the mechanisms of informing citizens about the complete list of social services, to upgrade the quality of social services provision, and ensure the expansion of social services.

**Keywords:** digitization, digital technologies, digital transformation, social services