

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ЗДОБУТКИ ТА ВИКЛИКИ

Система державного регулювання соціальної сфери в Україні зазнає змін під впливом цифровізації, яка поступово перетворює державні органи на сервісні служби, орієнтовані на надання адміністративних послуг в електронній формі. Цей процес відповідає сучасним вимогам суспільства та світовим тенденціям розвитку, де цифрові технології виступають інструментом підвищення ефективності публічного управління та спрощення доступу громадян до соціальної підтримки [4].

Передумовою трансформації соціальних послуг стало формування правової бази. Зокрема, закони «Про електронний документ та електронний документообіг», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», «Про захист персональних даних» та «Про адміністративні послуги», які в сукупності забезпечують правове підґрунтя для розвитку електронного формату надання соціальних послуг. Практичним результатом нормативної бази стало запровадження державних веб-порталів, зокрема «Єдиного державного порталу адміністративних послуг», «Єдиного державного веб-порталу відкритих даних» та «Єдиного веб-порталу використання публічних коштів», які забезпечують громадянам доступ до широкого спектру державних послуг у режимі онлайн [1-4; 6-9].

Показовим прикладом успішної цифровізації соціальних послуг є портал Пенсійного фонду України, де всі послуги систематизовано за групами для пенсіонерів, застрахованих осіб та страхувальників. Через особистий кабінет із використанням електронного цифрового підпису громадяни отримали можливість самостійно отримувати дані з реєстру застрахованих осіб, подавати заяви на призначення або перерахунок пенсії, звертатися до органів ПФУ, а також отримати інформацію про заробітну плату, з якої сплачено єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування [5].

Пріоритетними напрямками розвитку цифрової трансформації визначено модернізацію публічних послуг через «е-ідентифікацію», «е-участь» громадян у державному управлінні, відкритті дані, а також розвиток «е-взаємодії реєстрів» та «е-документообігу» [4].

Серед проблем залишаються низька якість управління упроваджених ІКТ, повільні темпи запровадження «е-форм взаємодії» між органами влади та громадянами, неврегульованість питань електронної ідентифікації, а також

недостатній рівень готовності державних службовців до використання інструментів електронного урядування. Окрему проблему становить цифровий розрив та недостатня цифрова грамотність вразливих категорій населення, які найбільше потребують соціальної підтримки, проте найменше пристосовані до використання електронних сервісів [4].

Таким чином, цифрова трансформація соціальних послуг в Україні є процесом із суттєвим потенціалом, однак потребує комплексного підходу до вирішення існуючих проблем, як технічного, так і організаційного та освітнього характеру. Подолання зазначених викликів є необхідною умовою для повноцінної реалізації можливостей цифровізації в інтересах усіх категорій громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Єдиний веб-портал використання публічних коштів. URL: <https://spending.gov.ua/new/> (дата звернення: 22.03.2026).
2. Єдиний державний веб-портал відкритих даних. URL: <https://data.gov.ua/> (дата звернення: 22.03.2026).
3. Єдиний державний веб-портал адміністративних послуг. URL: <https://my.gov.ua/page/about> (дата звернення: 22.02.2026).
4. Оксьюм І. Г. Адміністративно-правові основи регулювання соціальної сфери за умов розвитку інформаційного суспільства. *Публічне право*. 2019. № 2 (34). С. 52-60.
5. Пенсійний фонд України : веб-сайт. URL: <https://www.pfu.gov.ua/> (дата звернення: 22.03.2026).
6. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 22.03.2026).
7. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 22.03.2026).
8. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534> (дата звернення: 22.03.2026).
9. Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 22.03.2026).