

БЕНГЕР Р.О.

*аспірант кафедри «Соціальна робота»
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

БАЛУХТІНА О.М.

*кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри «Соціальна робота»
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ ДО 2030 РОКУ

Цифровізація соціальної сфери є одним із найважливіших напрямів сучасної державної політики України. Після початку воєнного стану та масових переміщень населення потреба у цифрових інструментах соціального захисту різко зросла. Наявність інтегрованих інформаційних систем дозволяє зменшити черги у центрах надання послуг, автоматизувати обробку заяв, підвищити прозорість і контроль за використанням коштів. Цифровізація у сфері соціального захисту – це не лише зручність, але й гарантія своєчасного отримання допомоги вразливими категоріями населення [1, с. 37].

До 2030 року Україна має виконати низку стратегічних зобов'язань у межах євроінтеграційних процесів та адаптації до стандартів ЄС, де цифрові технології вже стали нормою у соціальній політиці. Це вимагає системного підходу, що охоплює одночасно технологічний, кадровий, правовий та комунікаційний виміри.

Серед основних викликів цифровізації соціальної сфери України можна виділити наступні:

- цифрова нерівність та низький рівень цифрової грамотності серед окремих груп населення (літні особи, внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю);
- недостатній розвиток комунікаційної інфраструктури у сільських та віддалених громадах;

- потреба у забезпеченні кібербезпеки й захисту персональних даних в умовах централізації інформаційних ресурсів;
- недостатня готовність персоналу соціальних служб до використання нових технологій та опір змінам;
- ризики виключення найуразливіших груп населення через відсутність інклюзивного дизайну цифрових сервісів [3, с. 97].

Виклики також включають нормативно-правові бар'єри: відсутність єдиного законодавчого поля, яке б регулювало електронну ідентифікацію, цифрові підписи, інтеграцію баз даних між різними державними органами. Наразі існує фрагментарність у системі соціальних виплат, що ускладнює їхню автоматизацію.

Перспективи цифровізації соціальної сфери України до 2030 року полягають у створенні єдиної цифрової екосистеми, яка об'єднає всі соціальні послуги в одну платформу – від подачі заявки до отримання виплати. Міністерство соціальної політики вже презентувало функціонал електронного кейс-менеджменту у Києві та планує розгорнути його по всій Україні [2].

Іншими перспективами є:

- впровадження технологій аналітики та штучного інтелекту для прогнозування потреб населення, персоналізації соціальної допомоги, виявлення шахрайства та дублювання виплат;
- розвиток мобільних застосунків, які дозволять громадянам отримувати соціальні послуги у будь-якому місці й у будь-який час;
- розширення програм цифрової грамотності та навчання соціальних працівників роботи з новими системами;
- залучення міжнародної технічної допомоги та партнерств із приватним сектором для розбудови технічної інфраструктури [4, с. 47].

Окремим напрямом є децентралізація цифрових рішень: передача частини повноважень органам місцевого самоврядування, що дозволить краще враховувати специфіку громад. Для цього потрібні стандарти обміну даними, сумісність платформ та уніфіковані протоколи взаємодії.

Важливим компонентом є інклюзивність цифрових сервісів: адаптивний дизайн для людей з порушеннями зору та слуху, підтримка різних мов, у тому числі жестової, багатоканальність звернень (онлайн, офлайн, мобільно). Це забезпечить реальну доступність соціальних послуг кожному громадянину.

Очікуваними результатами до 2030 року є:

- підвищення ефективності управління соціальною сферою та оптимізація бюджетних витрат;
- зменшення паперової бюрократії та часу обробки звернень;

- покращення якості життя вразливих категорій населення;
- зростання рівня довіри до державних інституцій завдяки прозорості й підзвітності.

До 2030 року цифровізація соціальної сфери України охопить усі ключові напрями: від електронних послуг до медицини, освіти та соціальної підтримки. Цифровізація є стратегічним пріоритетом держави, який визначатиме якість життя громадян, рівень соціальної справедливості та ефективність державного управління. Розглянуті напрями демонструють, що технології поступово інтегруватимуться в усі сфери соціальної політики: від автоматизованого нарахування соціальної допомоги до розширення можливостей у сфері охорони здоров'я та освіти. Важливими елементами цього процесу стануть штучний інтелект, блокчейн, великі дані, мобільні застосунки та телемедицина, які забезпечать не лише зручність користування, але й прозорість та безпеку.

Очікується, що цифрові інструменти дозволять зробити соціальні послуги доступнішими, швидшими та адреснішими, а також знизити рівень бюрократії та корупції. Це, своєю чергою, сприятиме зміцненню довіри між державою та суспільством, підвищенню соціальної згуртованості та розвитку людського капіталу. Особливо важливим є врахування потреб вразливих груп населення та забезпечення рівного доступу до цифрових сервісів незалежно від місця проживання чи соціального статусу.

Таким чином, до 2030 року цифровізація соціальної сфери стане не лише технологічним оновленням, а й фундаментальною трансформацією соціальних відносин в Україні, забезпечуючи ефективніший, справедливіший та орієнтований на громадянина соціальний захист.

Список використаних джерел

1. Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг : проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права : теорія і практика*. 2024. № 1 (47). С. 36-48. URL: <https://journals.snu.edu.ua/index.php/app/article/download/809/774/796> (дата звернення 21.09.2025).
2. Міністерство соціальної політики України : офіційний веб-сайт. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення 21.09.2025).
3. Семигіна Т. Розвиток цифрових соціальних послуг в Україні : перегони між інноваціями та готовністю. *Стратегічні напрями розвитку науки : фактори впливу та взаємодії : збірник наукових праць з матеріалами VI Міжнар. наук. конфер.* Вінниця : Група Укрлогос, 2025. С. 95-102. URL: <https://www.researchgate.net/publication/390486236> (дата звернення 21.09.2025).