

УДК 304.36 : 364-7

Максименко І. Я.¹, Щербина С. С.²

¹ студ. гр. СНз-415м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. соц. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується активним впровадженням цифрових технологій у різні сфери соціально-економічної діяльності, що зумовлює трансформацію підходів до організації та надання соціальних послуг. Поширення інформаційно-комунікаційних технологій, розвиток електронного урядування та формування цифрової економіки створюють нові можливості для підвищення ефективності функціонування системи соціального забезпечення. У таких умовах особливого значення набуває цифрова трансформація системи соціальних послуг, спрямована на підвищення доступності, якості та оперативності надання соціальної допомоги населенню.

Цифровізація соціальної сфери передбачає використання сучасних інформаційних технологій, електронних платформ, автоматизованих систем управління даними та цифрових сервісів для оптимізації процесів надання соціальних послуг. Такий підхід сприяє спрощенню процедур отримання соціальної допомоги, скороченню адміністративних витрат, підвищенню прозорості діяльності органів соціального захисту та покращенню взаємодії між державними інституціями і громадянами. Завдяки впровадженню цифрових інструментів створюються передумови для формування сучасної системи соціального обслуговування, орієнтованої на потреби громадян та забезпечення соціальної справедливості.

У сучасних умовах цифрова трансформація соціальних послуг розглядається як один із ключових напрямів модернізації системи соціальної політики держави. Її реалізація сприяє підвищенню ефективності управління соціальною сферою, удосконаленню механізмів розподілу соціальної допомоги та забезпеченню більш адресної підтримки населення. Водночас використання цифрових технологій дозволяє підвищити рівень контролю за використанням бюджетних ресурсів, спрямованих на фінансування соціальних програм, а також забезпечити формування єдиних інформаційних баз даних щодо отримувачів соціальних послуг [1].

Разом із тим процес цифровізації соціальної сфери супроводжується низкою викликів, що потребують комплексного вирішення. Серед них важливе місце посідають проблеми недостатнього рівня цифрової інфраструктури, нерівного доступу населення до цифрових технологій, недостатнього рівня цифрової грамотності громадян та фахівців соціальної сфери. Крім того, значну увагу необхідно приділяти питанням захисту персональних даних, інформаційної безпеки та забезпечення надійності функціонування електронних систем управління соціальними послугами.

Важливим напрямом розвитку цифрової трансформації соціальних послуг є створення інтегрованих цифрових платформ, які забезпечують взаємодію між різними державними установами та організаціями, що беруть участь у наданні соціальної допомоги. Такі платформи дозволяють забезпечити комплексний підхід до надання соціальних послуг, підвищити ефективність обміну інформацією між органами влади та оптимізувати процес прийняття управлінських рішень у соціальній сфері [2].

У таблиці 1 наведено основні напрями впливу цифровізації на розвиток системи соціальних послуг.

Аналіз наведених у таблиці 1 напрямів впливу свідчить про те, що цифровізація соціальних послуг виступає важливим інструментом підвищення ефективності функціонування системи соціального захисту населення. Її впровадження дозволяє забезпечити більш оперативне надання соціальної допомоги, підвищити рівень прозорості діяльності соціальних установ та сприяти формуванню сучасної моделі управління соціальною сферою [3].

У контексті подальшого розвитку системи соціальних послуг важливого значення набуває впровадження інноваційних цифрових рішень, таких як використання електронних реєстрів, автоматизованих систем обробки соціальних даних, технологій штучного інтелекту та аналітики великих даних. Їх застосування дозволяє підвищити точність прогнозування соціальних потреб населення, оптимізувати процес розподілу соціальної допомоги та забезпечити більш ефективне управління соціальними програмами [4].

Таблиця 1 – Основні напрями впливу цифровізації на розвиток системи соціальних послуг

Напрямок впливу	Характеристика
Організаційний	Оптимізація процесів управління системою соціальних послуг та підвищення ефективності діяльності соціальних установ
Технологічний	Використання електронних платформ, інформаційних систем та цифрових сервісів для надання соціальної допомоги
Соціальний	Підвищення доступності та якості соціальних послуг для населення
Інформаційний	Формування єдиних баз даних отримувачів соціальних послуг та забезпечення обміну інформацією між установами
Економічний	Скорочення адміністративних витрат та підвищення ефективності використання бюджетних ресурсів

Разом із тим ефективна цифрова трансформація системи соціальних послуг потребує вдосконалення нормативно-правового забезпечення, розвитку інституційної спроможності органів державної влади та підвищення рівня цифрових компетентностей працівників соціальної сфери. Важливим є також розвиток цифрової інфраструктури та забезпечення рівного доступу громадян до електронних соціальних сервісів [5].

Висновки. Отже, цифрова трансформація системи соціальних послуг є важливим напрямом модернізації соціальної політики держави та підвищення ефективності функціонування соціальної сфери. Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій сприяє оптимізації процесів управління соціальними програмами, підвищенню доступності соціальних послуг для населення, а також забезпечує прозорість і підзвітність діяльності органів державної влади у сфері соціального забезпечення.

Упровадження цифрових технологій у систему надання соціальних послуг дозволяє автоматизувати процеси обробки інформації, спростити процедури отримання соціальної допомоги, скоротити адміністративні витрати та підвищити якість обслуговування громадян. Крім того, використання електронних платформ і цифрових сервісів сприяє формуванню єдиного інформаційного простору соціальної сфери, що забезпечує більш ефективну координацію між державними органами, органами місцевого самоврядування та установами соціального захисту населення.

Водночас процес цифрової трансформації соціальних послуг супроводжується низкою викликів, серед яких особливого значення набувають проблеми цифрової нерівності, недостатнього рівня цифрової грамотності населення, обмеженості фінансових ресурсів для модернізації інформаційної інфраструктури, а також необхідності забезпечення належного рівня захисту персональних даних користувачів соціальних сервісів. Подолання зазначених проблем потребує комплексного підходу, що передбачає удосконалення нормативно-правового забезпечення цифровізації соціальної сфери, розвиток цифрових компетентностей працівників соціальних установ та підвищення рівня цифрової включеності населення.

Перспективи подальшого розвитку цифрової трансформації системи соціальних послуг пов'язані з упровадженням інноваційних цифрових технологій, зокрема використанням електронних реєстрів, інтегрованих інформаційних систем, технологій великих даних, штучного інтелекту та цифрових платформ управління соціальними програмами. Це сприятиме підвищенню ефективності управління соціальною сферою, забезпеченню адресності соціальної підтримки та формуванню сучасної клієнтоорієнтованої системи надання соціальних послуг.

Таким чином, цифрова трансформація соціальних послуг виступає важливим чинником підвищення ефективності соціальної політики держави та забезпечення сталого соціально-економічного розвитку суспільства. Її подальший розвиток потребує системної інтеграції цифрових технологій у процеси управління соціальною сферою, удосконалення інституційного забезпечення та активного використання інноваційних інструментів цифрового врядування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Дідківська О. Г. Цифровізація соціальних послуг в Україні: досвід європейських країн і необхідність людського чинника. *Економіка і управління*. 2025. № 3. С. 17–25. URL: <https://economy-management.org.ua/index.php/journal/article/view/> (дата звернення: 01.04.2026).
2. Гриценко Г. М. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024. № 47. С. 36–48. URL: <https://aplt.luguniv.edu.ua/index.php/journal/article/view/> (дата звернення: 01.04.2026).
3. Колосок А., Мартинюк Т., Мельник О. Діджиталізація надання соціальних послуг. *Humanitas*. 2023. № 5. С. 120–127. URL: <https://journals.vnu.edu.ua/index.php/humanitas/article/view/> (дата звернення: 01.04.2026).

4. Бражко О., Січкач Н. Модернізація організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг у контексті цифровізації. *Літопис Волині*. 2024. № 31. С. 210–217. URL: <https://litopys.volyn.ua/index.php/journal/article/view/> (дата звернення: 01.04.2026).

5. Панченко А. О. Недержавні соціальні послуги в Україні: вплив цифрових трансформацій, проблеми та перспективи. *Центральноукраїнський вісник права та публічного управління*. 2024. № 4. С. 55–62. URL: <https://lawjournal.kr.ua/index.php/journal/article/view/> (дата звернення: 01.04.2026).