

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Соціальна робота
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка
до дипломного проєкту (роботи)

бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Використання цифрових інновацій в соціальній сфері

(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу,
групи СН-211

Спеціальності 231 Соціальна робота
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Соціальна робота

ЧИЧЕРОВ З. М.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник БАЛУХТІНА О. М.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент БАРШАЦЬКА Г. Ю.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
Кафедра «Соціальна робота»
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 231 Соціальна робота
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Соціальна робота
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

«14» лютого 2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ЧИЧЕРОВА Захара Максимовича

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Використання цифрових інновацій в соціальній сфері

керівник проєкту (роботи) к.і.н., доцент БАЛУХТІНА Олена Миколаївна

(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «14» лютого 2025 року № 50

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «12» травня 2025 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 78 сторінок, 2 таблиці, 2 рисунки, 66 джерел.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати стан розроблення проблеми; дослідити теоретичні засади вивчення цифрових інновацій в соціальній сфері; охарактеризувати стратегію цифрової трансформації соціальної сфери України; проаналізувати практичні аспекти використання онлайн-консультацій в соціальній сфері; охарактеризувати мобільні застосунки, представлені в соціальній сфері

України; дослідити функціонування онлайн-платформ в соціальній сфері України; розробити практичні рекомендації для підвищення цифрових навичок дорослого населення нашої держави.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Рис. 1.1. Індекс цифрової трансформації України за 2023 рік; Табл. 2.1. Приклади цифрових порталів та платформ в Україні; Рис. 2.1. Статистика щодо користування платформою; Табл. 2.2. Загальний рівень цифрових навичок серед дорослого населення у розрізі зайнятості (у %).

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	БАЛУХТІНА О. М., доцент	17.02.2025	19.03.2025
2	БАЛУХТІНА О. М., доцент	20.03.2025	12.04.2025
Норм-ль	НОВАК Т. О., ст. викладач	29.04.2025	02.05.2025

7. Дата видачі завдання «14» лютого 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Затвердження теми	14.02.2025	
2	Затвердження завдання на дипломний проект (роботу)	14.02.2025	
3	Складання змісту	17.02.2025	
4	Виконання першого розділу	19.03.2025	
5	Виконання другого розділу	12.04.2025	
6	Формування висновків	14.04.2025	
7	Перевірка роботи керівником	21.04.2025	
8	Оформлення дипломного проекту (роботи)	28.04.2025	
9	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	02.05.2025	
10	Попередній захист дипломного проекту (роботи)	05.05.2025	
11	Подання роботи на кафедру	12.05.2025	
12	Одержання відгуку та рецензії	13.05.2025	
13	Захист дипломного проекту (роботи)	12.06.2025	

Студент(ка)

Захар ЧИЧЕРОВ
(підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проекту (роботи) _____ Олена
БАЛУХТІНА

(підпис)

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 78 сторінок, 2 таблиці, 2 рисунки, перелік використаних джерел складає 66 найменувань.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю розвитку цифрових інновацій в соціальній сфері України.

Об'єкт дослідження – цифрові інновації в соціальній сфері.

Предмет дослідження – застосування цифрових інструментів (онлайн-консультації, мобільні застосунки, цифрові платформи) в соціальній сфері України.

Мета дослідження – на основі аналізу використання онлайн-інструментів в соціальній сфері розробити рекомендації дорослому населенню України щодо підвищення їхніх цифрових навичок.

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові методи пізнання (аналіз, синтез, узагальнення, діалектичний метод) та соціологічні методи: аналіз документів, вторинний аналіз даних.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що здійснено спробу комплексного аналізу типів цифрових новацій; уточнено та досліджено різні онлайн-інструменти в соціальній сфері (онлайн-консультування, мобільні застосунки, портали та платформи).

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в популяризації онлайн-консультування; представленні найбільш успішних і необхідних онлайн-платформ та мобільних застосунків, які функціонують в соціальній сфері України; розробці рекомендацій щодо підвищення цифрових навичок дорослого населення нашої країни.

ЗАСТОСУНОК, ОНЛАЙН-КОСУЛЬТУВАННЯ, СОЦІАЛЬНА СФЕРА,
ЦИФРОВА ІННОВАЦІЯ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

БО – Благодійна організація

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ГО – Громадська організація

ЄІССС – Єдина інформаційна система соціальної сфери

КМУ – Кабінет Міністрів України

Мінсоцполітики – Міністерство соціальної політики України

Мінцифри – Міністерство цифрової трансформації України

СЖО – складні життєві обставини

ЦСС – Центр соціальних служб

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ.....	15
1.1. Загальні положення про цифрові інновації.....	15
1.2. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України...24	
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ОНЛАЙН-ІНСТРУМЕНТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ.....	39
2.1. Проведення онлайн-консультацій.....	39
2.2. Створення мобільних застосунків.....	44
2.3. Функціонування онлайн-платформ.....	49
2.4. Цифрові навички населення та рекомендації щодо збільшення динаміки їх розвитку.....	59
ВИСНОВКИ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71

ВСТУП

Сучасна епоха невід’ємно пов’язана зі швидким розвитком цифрових технологій, які впливають на всі сфери суспільства, включаючи соціальну сферу та відіграють головну роль у її модернізації. Використання інноваційних рішень у сфері соціального захисту, охорони здоров’я, освіти та державного управління сприяє підвищенню ефективності надання послуг, відкритості даних і покращенню якості життя громадян.

Можемо стверджувати, що саме цифрові інновації в економіці, секторі оборони та у соціальній сфері стають основою ефективного функціонування держави під час повномасштабного вторгнення росії в Україну.

За статистичними даними, з 24 лютого 2022 року понад 10 млн українців змінили своє місце перебування, виїхавши за кордон або перемістившись в межах України туди, де вважали своє перебування більш безпечним. Кількість зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) вже складає 4,6 млн, з яких 3,2 млн людей переїхали з початку повномасштабної фази війни, і ця цифра продовжує зростати щомісяця. Значно зросла кількість безробітних. Відповідно, претендентів на одне робоче місце замість чотирьох, в середньому, стало дванадцять.

Тобто навіть серед тих, хто до цієї фази війни мав постійну роботу, грошові заощадження та змогу себе забезпечити, зараз багато людей потребують підтримки від держави, благодійних фондів, волонтерів та гуманітарних міжнародних організацій.

Для того, щоб спростити отримання соціальних послуг, допомог та пільг, зробити їх більш зручними і прозорими та надати можливість їх оформлення онлайн триває цифровізація в масштабах усієї країни.

Насправді, про необхідність цифрової трансформації в Україні говорять вже більше 15 років. Але перші відчутні для громадян результати почали з’являтися тільки з 2019 року. Саме тоді від нової команди Міністерства

цифрової трансформації України (далі – Мінцифри) з'явилися перші цифрові документи та послуги на порталі та застосунку «Дія». Кожен місяць кількість користувачів «Дії» зростає, адже все більше людей використовує смартфони та набуває цифрових навичок.

Важливо розуміти, що для розробки соціальних сервісів у «Дії» необхідний «фундамент», а саме нові процеси та інформаційні обміни з Єдиним соціальним реєстром та складовими Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (далі – ЄІССС), яку впроваджує Міністерство соціальної політики України (далі – Мінсоцполітики).

Цифровізація з-поміж іншого дозволяє державі розвивати соціальні послуги. Адже, насамперед, саме послуги, а не виплати, допомагають людині вийти зі складних життєвих обставин (далі – СЖО) до нормального активного економічного життя. Соціальна виплата є лише одним із інструментів цього процесу. І навіть в умовах війни Мінцифра та Мінсоцполітики надалі розвиватимуть ініціативи щодо полегшення доступу до соціальних допомог. Зокрема, у планах Мінсоцполітики зробити процес надання субсидій автоматичним та максимально небюрократичним. Наразі система автоматичного заповнення даних доступна в ЦНАПах, управліннях соцзахисту, відділеннях Пенсійного фонду – триває робота над тим, щоб вона була доступна і на порталі «Дія».

Цифровізація соціальної сфери завдяки взаємодії та обміну інформацією ЄІССС та «Дії» надасть громадянам зручний сервіс, доступний 24/7. При цьому, можливість звернутись особисто до співробітників соціальної сфери також залишиться, а їхня робота стане простішою, що дозволить більше уваги приділяти громадянам та надавати їм допомогу, а не роботі в застарілих складних інтерфейсах. Саме цими чинниками і пояснюється актуальність нашого дослідження.

Актуальність теми дослідження відображається також і у зростанні кількості наукових робіт та публікацій за останній час. Зокрема, стратегічні питання поширення сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в

управлінську та сервісну практику, зокрема і в соціальну сферу відображені у працях В. В. Грицянюка, В. М. Логвиненка [23], В. Я. Малиновського [24] та ін.

Цифровізації соціальної сфери присвячено праці чималої плеяди науковців та практиків: В. В. Дмитренко, Т. О. Костишиної [20], Ю. М. Сафонова, С. О. Тульчинської, О. В. Попело, Н. В. Федірко [52], Т. П. Хлівнюк [54], Л. О. Чаговець та ін. Поряд з цим виникають різні загрози, ризики, з'являються нові цифрові технології а в існуючих цифрових продуктах регулярно з'являються нові версії з новими сервісами та функціями, що потребує більш детального дослідження та виокремлення проблем розвитку соціальної сфери.

Науковці А. В. Шлапак та О. А. Іващенко в роботі «Управління соціальною безпекою в умовах цифрової економіки» [61] працювали над вивченням ризиків, які може спричинити цифровізація. В першу чергу, вони вказали на необхідність враховувати аспекти кібербезпеки, приватності та конфіденційності, щоб забезпечити справедливий і безпечний доступ до цифрових соціальних послуг.

Аналіз досвіду застосування цифрових інновацій в країнах Європейського Союзу представлений в публікаціях О. Г. Гавриш [7] та А. А. Самойленко [41].

І. В. Сушик та О. Г. Сушик у своїй науковій статті «Цифрові сервіси та портали для мігрантів в системі соціального забезпечення [51] роблять огляди соціального забезпечення мігрантів у різних країнах Європи. У результаті вони дійшли висновку щодо того, що тема не є новою, а міжнародна спільнота упродовж багатьох років працює над виробленням правової та соціальної бази щодо врегулювання та контролю міграції, забезпечення захисту трудових прав, свобод і питань, пов'язаних із соціальним захистом мігрантів за кордоном.

Українські вчені І. Л. Петрова, О. Г. Балика та Г. М. Качан у своїх дослідженнях показують, що цифровізація змінює всі аспекти людського життя: зайнятість, побут і дозвілля [32].

Консультування у сфері соціальної роботи досліджували, серед інших, Г. О. Писаревська, О. О. Пожидаєва, К. О. Кулава. Українські дослідники І. Д. Зверєва, О. В. Безпалько, Л. В. Завацька, В. В. Суліцький, О. В. Швед у своїх працях наголошують, що соціальне консультування спрямоване на те, щоб допомогти людям вивчити і зрозуміти природу існуючих у них проблем, запропонувати їм різні варіанти вирішення проблем та відновити здатність самостійно вирішувати свої проблеми.

Окремо на увагу заслуговує дослідження консультування як виду соціальної послуги, зроблене В. В. Суліцьким та О. В. Швед [50]. Визначені відомі техніки взаємодії консультанта з клієнтом. Увагу приділено етиці телефонного консультування, кадровій політиці та забезпеченню роботи консультантів.

Статтю М. П. Васильєвої та І. А. Романової присвячено аналізу вітчизняного й закордонного досвіду надання соціальних послуг дистанційно [4]. На підставі узагальнення практики надання соціальних послуг у дистанційному режимі й теоретичних досліджень визначено коло клієнтів, з якими використовуються дистанційні форми соціальної роботи. Охарактеризовано переваги дистанційної взаємодії з клієнтами порівняно з традиційними безпосередніми візитами до соціального працівника.

Важливою є наукова стаття А. Я. Цюприк [59], яка актуалізує потребу в навчанні цифровим технологіям та інноваціям соціальних працівників, соціальних менеджерів, фахівців соціальної сфери як основних надавачів соціальних послуг державного та комунального секторів.

Аналіз робіт зазначених науковців свідчить, що всі вони містять багатий теоретичний та емпіричний матеріал. Водночас, попри наявність різнопланових досліджень, вивчення цифрових інновацій в соціальній сфері залишається актуальним і надалі.

Актуальність і значущість дослідження зумовлена необхідністю комплексного аналізу використання цифрових інновацій, онлайн-інструментів в соціальній сфері. А також потребують розробки рекомендації для підвищення цифрових навичок саме дорослого населення країни, яке найчастіше звертається за соціальною допомогою та виплатами до органів влади різних рівнів та до надавачів соціальних послуг.

Об'єкт дослідження – цифрові інновації в соціальній сфері.

Предмет дослідження – застосування цифрових інструментів (онлайн-консультації, мобільні застосунки, цифрові платформи) в соціальній сфері України.

Мета дослідження: на основі аналізу використання онлайн-інструментів в соціальній сфері розробити рекомендації дорослому населенню України щодо підвищення їхніх цифрових навичок.

Відповідно до мети дослідження визначено наступні завдання:

- проаналізувати стан розроблення проблеми;
- дослідити теоретичні засади вивчення цифрових інновацій в соціальній сфері;
- охарактеризувати стратегію цифрової трансформації соціальної сфери України;
- проаналізувати практичні аспекти використання онлайн-консультацій в соціальній сфері;
- охарактеризувати мобільні застосунки, представлені в соціальній сфері України;
- дослідити функціонування онлайн-платформ в соціальній сфері України;
- розробити практичні рекомендації для підвищення цифрових навичок дорослого населення нашої держави.

Гіпотеза дослідження: населення України активно використовує онлайн-інструменти для звернення до органів влади різних рівнів, надавачів соціальних послуг.

Методи дослідження. Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові методи пізнання соціальних явищ і процесів (аналіз, синтез, узагальнення, діалектичний метод) та соціологічні методи отримання емпіричних даних (аналіз документів, вторинний аналіз даних).

Завдяки методу аналізу наукової літератури здійснено узагальнення теоретичних підходів до проблеми цифрової трансформації українського суспільства. Діалектичний метод пізнання дав змогу детальніше розкрити зміст таких понять, як «цифрові інновації», «цифрові технології», «мобільні застосунки», «онлайн-консультування». Метод узагальнення був використаний під час усього дослідження та посприяв формулюванню висновків. Також, зазначений метод дозволив зробити загальний огляд різноманітних цифрових інструментів (онлайн-консультацій, застосунків, онлайн платформ), які активно використовуються в процесі цифровізації соціальної сфери України. Методом типологізації відбувся поділ цифрових новацій на типи.

Завдяки методу аналізу документів вдалося залучити в роботу Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери України, нормативно-правові акти (закони, постанови, укази, розпорядження) різних міністерств, дозволило визначити основні напрямки цифровізації, її переваги та недоліки.

Окрім методів аналізу, синтезу, узагальнення, в роботі використаний ще один метод дослідження: аналіз вторинний (або вторинний аналіз даних). Він передбачає повторний аналіз результатів проведених соціологічних досліджень, що має мету, відмінну від першочергової.

Використовуючи вторинний аналіз, автором проведено аналіз дослідження цифрової грамотності населення України, проведеного Мінцифрою у 2019, 2021 та 2023 роках. В результаті визначено рівень

розвитку цифрових навичок населення в динаміці та залежно від віку, статі, матеріального становища та рівня освіти.

Отримані результати оброблені та проаналізовані з використанням статистичних методів, що дозволило зробити висновки та розробити рекомендації для поліпшення цифрових навичок та збільшення цифрової грамотності дорослого населення України у віці від 18 до 70 років.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що:

- здійснено спробу комплексного аналізу типів цифрових новацій, а саме: інновації цифрових продуктів, інновації цифрових процесів, інновації цифрової організації та інновації цифрової бізнес-моделі;

- уточнено та досліджено різні онлайн-інструменти в соціальній сфері (онлайн-консультування, мобільні застосунки, портали та платформи);

- подальшого розвитку набуло питання соціальних інновацій; напрямів цифровізації соціальної сфери; розроблені практичні рекомендації щодо підвищення цифрових навичок дорослого населення нашої країни.

В результаті дослідження з'ясовано, що серед 4 типів цифрових новацій у нас в державі найкраще розвинені та представлені саме інновації цифрових продуктів. При аналізі процесу цифровізації було встановлено, що Україна в цьому процесі йде в руслі загальноєвропейських практик з метою прискореного вступу до Європейського Союзу.

Доведено, що одним із основних інструментів оцінки успішності цифрових змін є Індекс цифрової трансформації, який дозволяє вимірювати рівень цифрового розвитку та вплив інформаційно-комунікаційних технологій на якість надання соціальних послуг. Стало очевидним, що частина областей України, особливо наближених до зони бойових дій, за виключенням Дніпропетровської області, займають останні місця в Індексі. І відповідно, є над чим працювати зазначеним адміністраціям.

Визначено, що цифрові технології в соціальній сфері відкривають безліч можливостей для покращення якості життя громадян та оптимізації діяльності державних установ. Завдяки цифровим інноваціям стає можливим

забезпечення ефективної взаємодії між громадянами та державними установами, що сприяє оптимізації видатків та підвищенню рівня доступності соціальних послуг.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в популяризації онлайн-консультування; представленні найбільш успішних і необхідних онлайн-платформ та мобільних застосунків, які функціонують в соціальній сфері України; розробці рекомендацій щодо підвищення цифрових навичок дорослого населення нашої країни.

Рекомендації можуть бути використані у фаховій діяльності соціальних педагогів /соціальних працівників а також у процесі їх професійної підготовки. Результати дослідження можуть бути використані також в освітньому процесі в ЗВО при викладанні курсів «Соціальні послуги населенню», «Інноваційні методики та технології в соціальній роботі» тощо.

Робота виконана в рамках кафедральної НДР «Спроможність соціальної роботи у врегулюванні соціальних конфліктів, спричинених війною: регіональний аспект».

Основні положення роботи подані автором до друку у збірнику матеріалів студентської науково-практичної конференції «Тиждень науки-2025», яка відбувалася в НУ «Запорізька політехніка» 18 квітня 2025 р.

Структура й обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається з завдання, реферату, переліку умовних скорочень, змісту, вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (66 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 78 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

1.1. Загальні положення про цифрові інновації

Наприкінці 80-х років ХХ ст. в науці вперше вжито термін «інноватика», який визначається як наука, що вивчає закономірності процесів розвитку і формування інновацій та нововведень, механізмів управління змінами, подолання опору нововведень, адаптації до них людини, використання та поширення інновацій, вплив інноваційної діяльності на сфери та розвиток суспільства в цілому [17, с. 6]. Незважаючи на значне накопичення емпіричних знань та теоретичних концепцій, ще відсутня узагальнююча теорія з інноватики, існують розбіжності з ряду важливих методологічних питань, тлумачення основних категорій, про що свідчить спеціальна література.

Предметом вивчення інноватики є створення, освоєння, розповсюдження інновацій. Тлумачний словник визначає «новацію як новий вид продукту, технології, методу як кінцевий результат інноваційного процесу, що його потребує суспільство» [44]. У новації реалізуються нові наукові та технічні знання, які приводять організацію до успіху на ринку. Новації формують ринок новацій. Процес введення новації на ринок називається процесом комерціалізації.

У зв'язку з цим наведемо кілька визначень понять, нерозривно пов'язаних з новаціями. Наприклад, нововведення – це процес втілення та поширення нових видів продуктів, послуг, виробничих процесів, ідей, методів роботи, усього нового щодо організації або її середовища. Відкриття – встановлені рішення невідомих об'єктивних закономірностей, властивостей і явищ реального світу, що спричиняють накопичення нових ідей. Винахід – нове технічне вирішення конкретної задачі, яке дає позитивний ефект,

покращує якість життя або змінює умови праці. Однозначно, інноваційна діяльність виступає визначальною тенденцією розвитку суспільства в сучасних умовах.

У науковій літературі є чимало визначень понять «інновація» (від англ. innovation – «введення новацій»), проте всі вони сходяться на тому, що це впровадження нового. Насамперед, під інноваціями розуміється прибуткове використання нововведень у вигляді нових технологій, видів продукції і послуг, організаційно-технічних і соціально-економічних рішень виробничого, фінансового, комерційного, адміністративного або іншого характеру. Як правило, поняття «нововведення», «новація», «інновація» ототожнюються.

Інноваціям притаманні певні властивості, які розглядаються як їх основні характеристики:

1. Новизна, або наявність в інновації нових концептуальних ідей, підходів до розвитку процесів, а також форм і методів їх організації.

Оцінити ступінь новизни, яка в принципі завжди відносна є справою надзвичайно складною і вимагає певної гнучкості мислення.

2. Їх сумісність з традиційним (існуючим) станом. Нововведення легше приймається і реалізується, якщо програма сумісна з існуючими в певній системі цінностей, традиціями, творчим досвідом, а також з наявними умовами роботи (матеріальними, кадровими, організаційними і ін.).

3. Простота апробації (спробувати на практиці і оцінити результативність) і комунікативність (можливість її пропаганди, поширення по різних каналах спілкування) [17, с. 45].

В літературі визначають, наприклад, наступні типи інновацій – соціальні та економічні. Загалом, підставами для класифікації інновацій можуть бути масштаб перетворень, інноваційний потенціал нововведення, ставлення інновацій до їх попередників і т.і.

Соціальні нововведення діляться на економічні (нові матеріальні стимули, показники, системи оплати праці), організаційно-управлінські (нові

організаційні структури, форми організації праці, вироблення рішень, контролю за їх виконанням), соціально-управлінські, тобто цілеспрямовані зміни внутрішньокolleктивних відносин (вибори керівників, нові форми гласності, створення нових громадських органів), правові (головним чином виступають як зміна в трудовому і господарському законодавстві).

Типи інновацій за масштабом перетворень:

1. Приватні (поодинокі), не пов'язані між собою.
2. Модульні, комплекс приватних, що відносяться, наприклад, до однієї групи предметів чи однієї вікової групи.
3. Системні, що охоплюють всі соціальні установи [17, с. 56].

До системних інновацій слід відносити ті, які припускають переосмислення основного призначення певного типу соціальної установи, принципів соціальної діяльності, висування нових ідей і пріоритетних напрямків у розвитку.

Розглянемо класифікацію за інноваційним потенціалом нововведення, а саме модифікаційні, комбінаторні та радикальні інновації. Модифікаційні інновації припускають вдосконалення, видозміну, модернізацію того, що має аналог і прототип (методики, програми, структури і т.і.). Комбінаторні інновації припускають нове, конструктивне з'єднання раніше відомих прийомів, які в даному поєднанні раніше не використовувалися. Радикальні інновації містять потужний інноваційний потенціал для розвитку колективу, однак створити їх, як і все принципово нове, надзвичайно складно, саме тому зустрічаються вони вкрай рідко.

Стосовно попередникам інновації діляться на ті, що заміщають, що скасовують, що відкривають і ретрорнововведення, що є освоєнням чогось нового в даний момент, але колись уже використовувалося в соціальній практиці. Це старе, забуте, яке знову стає актуальним.

Також в науковій літературі використовується поняття «життєвий цикл інновації» – період від зародження ідеї, створення та поширення нововведення і до його використання. З урахуванням послідовності проведення робіт

життєвий цикл інновації розглядається як інноваційний процес. Формою цільового управління інноваційним процесом, діяльністю є інноваційний проєкт – складна система взаємообумовлених і взаємопов’язаних за ресурсами, термінами і виконавцями заходів, спрямованих на досягнення конкретних цілей (завдань) на пріоритетних напрямках розвитку науки і техніки. Метою проєкту є створення, модернізація або підтримання об’єктів, що включає організацію інноваційних процесів в просторі і часі.

Одночасно, інноваційний проєкт – це комплект технічної, організаційно-планової і розрахунково-фінансової документації, необхідної для реалізації його цілей. В умовах сучасного процесу цифровізації в усіх сферах життєдіяльності, в першу чергу, в соціальній сфері як найважливішій та тій, що забезпечує соціальний захист населення, перейдемо до розгляду цифрових новацій, які можна розділити на декілька типів: інновації цифрових продуктів, інновації цифрових процесів, інновації цифрової організації та інновації цифрової бізнес-моделі.

Інновації цифрових продуктів у соціальній сфері – це процес розробки та впровадження новітніх цифрових технологій і рішень, які спрямовані на покращення якості життя, підвищення доступності соціальних послуг, забезпечення інклюзивності та ефективності взаємодії громадян з державними і недержавними структурами у сфері соціального захисту, освіти, охорони здоров’я, волонтерства, підтримки вразливих груп населення тощо.

Такі інновації включають:

- мобільні додатки для підтримки людей з особливими потребами;
- онлайн-платформи для доступу до соціальних послуг;
- системи електронного урядування;
- інструменти електронної участі громади у вирішенні соціальних питань.

Цифрові інновації в соціальній сфері мають на меті не лише технологічний прогрес, але й соціальний ефект, тобто позитивний вплив на життя людей і розвиток суспільства.

Інновації цифрових процесів у соціальній сфері – це впровадження новітніх цифрових технологій та методів для оптимізації, автоматизації й модернізації процедур, операцій і механізмів надання соціальних послуг, управління ресурсами та комунікації між усіма учасниками соціальної системи (громадянами, державними установами, неурядовими організаціями).

Вказане поняття акцентує увагу не стільки на кінцевих продуктах (наприклад, мобільних додатках), скільки на процесах, таких як:

- електронний документообіг у соціальних службах;
- автоматизація призначення соціальних виплат;
- цифрове управління чергами та зверненнями громадян;
- обробка й аналіз великих даних для прийняття соціальних рішень;
- інтеграція платформ і баз даних різних соціальних інституцій.

Основна мета таких інновацій – підвищення ефективності, прозорості, доступності й оперативності соціальних послуг.

Інновації цифрової організації в соціальній сфері – це застосування нових цифрових підходів до структури, управління та функціонування соціальних інституцій або організацій з метою підвищення їх ефективності, прозорості, гнучкості та орієнтованості на потреби громадян.

Це поняття стосується перетворення організації як системи, зокрема:

- цифрова трансформація внутрішніх бізнес-процесів;
- створення гнучкої цифрової інфраструктури;
- впровадження хмарних рішень, CRM-систем, аналітики даних;
- дистанційна модель роботи співробітників;
- розвиток цифрової культури всередині організації;
- використання штучного інтелекту для ухвалення рішень;
- інтеграція з іншими цифровими структурами (державними та недержавними).

Вказані вище інновації змінюють саму природу організації з традиційної вертикальної ієрархії до відкритої, взаємопов'язаної, технологічно забезпеченої цифрової екосистеми.

Інновації цифрової бізнес-моделі в соціальній сфері – це створення або трансформація способів надання соціальних послуг, створення соціальної цінності та забезпечення сталості діяльності соціально орієнтованих організацій за допомогою цифрових технологій. Вони змінюють логіку функціонування організації, взаємодію з користувачами, партнерами та джерелами фінансування.

Ці інновації можуть включати:

- платформи соціальних послуг (наприклад, агрегатори послуг для вразливих груп);
- моделі краудфандингу або підписки для фінансування соціальних проєктів;
- соціальні маркетплейси;
- моделі freemium для доступу до базових соціальних сервісів із платними розширеними функціями;
- data-driven підходи до створення соціального впливу.

Ціль інновацій цифрової бізнес-моделі – забезпечення ефективного, стійкого та масштабованого вирішення соціальних проблем із використанням цифрових інструментів.

В Україні найкраще розвинені інновації цифрових процесів у соціальній сфері. Підтвердженням наведеного є широке впровадження електронних реєстрів, автоматизованих систем обміну даними та інтеграцією цифрових інструментів у державні сервіси. Нагадаємо, що основна мета таких інновацій – підвищення ефективності, прозорості, доступності й оперативності соціальних послуг. Наведемо конкретні приклади вище перерахованого. Так, в Україні створена Єдина інформаційна система соціальної сфери (далі – ЄІССС) – система, яка об'єднує державних і приватних надавачів соціальних послуг, дозволяючи громадянам знаходити необхідні сервіси онлайн через

інтерактивні дашборди (дашборд – інтерактивна аналітична панель, графічний інтерфейс). Також реалізовано електронні кабінети для надавачів послуг, що забезпечує прозорість і ефективність у наданні допомоги.

Далі, підтвердженням тези про автоматизацію обміну даними є факт того, що Мінсоцполітики впровадило обміни з базами даних інших державних установ, таких як податкова та міграційна служби, що дозволяє автоматично верифікувати фізичних осіб та визначати їх право на соціальні виплати.

Інтеграція цифрових сервісів в державні сервіси в Україні представлена додатком «Дія», через який громадяни можуть отримувати довідки, подавати заяви та користуватися іншими соціальними послугами без необхідності відвідувати державні установи. Що відповідно, значно спрощує доступ до соціальної підтримки.

Наведемо далі приклади застосування інновацій цифрових процесів у соціальній сфері за кордоном. Там вони теж найкраще розвинені серед усіх цифрових новацій в соціальній сфері. За кордоном найкраще розвинені інновації цифрових процесів у соціальній сфері, що проявляється у впровадженні автоматизованих систем, інтеграції даних та використанні штучного інтелекту для підвищення ефективності соціальних послуг.

В першу чергу, згадаємо приклад Естонії, яка є лідером у цифровій трансформації, надаючи понад 99 % державних послуг онлайн. Інфраструктура X-Road забезпечує безпечний обмін даними між різними державними установами, що дозволяє ефективно надавати соціальні послуги громадянам. Цифрова економіка Естонії створена на базі ІТ-системи X-Road, аналог в Україні називається ІТ-система «Трембіта». Україна почала впроваджувати свою систему з 2018 року.

Такі системи дають змогу зекономити гроші та час громадян і чиновників, запобігаючи при цьому «коридорній» корупції. Окрім того, «Трембіта» дає змогу отримати будь-яку державну електронну послугу онлайн за кілька хвилин із будь-якої точки світу. За статистикою, в Естонії зазначена система X-Road зекономила громадянам 1407 робочих років або 12,3 млн

робочих годин. Відповідно, за максимальної роботи «Трембіта» змога б зекономити відповідно 39396 робочих років та 345 млн робочих годин. Вражаючі цифри, виходячи з нових реалій в Україні, пов'язаних з дефіцитом робочої сили в державі.

В Естонії надається онлайн 2945 державних послуг [30]. На 2019 рік лише три послуги залишилися офлайн: реєстрація нерухомості, заключення та розірвання шлюбу. В Україні ми знаємо, що з вересня 2024 року стала доступна послуга онлайн реєстрації шлюбу через «Дію». До речі, через застосунок станом на зараз доступно 24 документи, 30 сервісів. В розробці у команди в цілому більше 100 послуг.

У Фінляндії існує система Kanta. Вона об'єднує соціальні та медичні дані громадян, забезпечуючи доступ як для фахівців, так і для самих користувачів, що допомагає уникнути дублювання інформації та покращує якість надання послуг. Є цікавий досвід також і в Іспанії. Там, в провінції Барселона впроваджено технологію «All in One Sensor», яка відстежує зміни в повсякденному житті літніх людей, дозволяючи вчасно реагувати на потенційні ризики.

Отже, багато країн активно впроваджують цифрові технології у соціальну сферу, і Україна може перейняти їхній досвід. Наприклад, у країнах Європейського Союзу використовуються платформи електронної соціальної допомоги, що дозволяють громадянам самостійно подавати заявки на отримання допомоги, а також отримувати консультації у режимі онлайн. Такі сервіси дозволяють зменшити навантаження на офіси соціальних служб і знижують рівень черг, що особливо важливо у періоди кризових ситуацій.

Також ми маємо розуміти, що окрім переваг цифрові новації несуть в собі потенційні загрози. Насамперед, до основних ризиків саме у соціальній сфері відноситься:

1. Порушення конфіденційності та безпеки даних. Незахищені або зламані цифрові системи можуть призвести до витоку персональної

інформації. При цьому, вразливі групи населення (наприклад, діти, люди з інвалідністю, ВПО) можуть постраждати найбільше.

2. Цифрова нерівність (digital divide). Частина населення не має доступу до інтернету або цифрових пристроїв, тому, насамперед, особи похилого віку або з низьким рівнем цифрової грамотності можуть залишитися без належної допомоги.

3. Деінституалізація без належної підтримки. Перехід до онлайн-сервісів без належної адаптації може зруйнувати традиційні форми допомоги, не запропонувавши повноцінної альтернативи.

4. Надмірна автоматизація. Залежність від алгоритмів може призвести до неправильних рішень щодо надання соціальної допомоги. В алгоритми можуть бути вбудовані упередження, що дискримінують певні групи населення.

5. Втрата робочих місць. Впровадження цифрових процесів може скорочувати потребу в людських ресурсах, особливо на низових рівнях, без достатньої компенсації чи перекваліфікації.

6. Правова невизначеність. Відсутність чіткої законодавчої бази щодо цифрових технологій у соціальній сфері створює правові прогалини і ризики для обох сторін – надавачів і отримувачів послуг.

7. Технічні збої та кіберзагрози. Збої в цифрових системах можуть блокувати доступ до критичних соціальних послуг. Зростає ризик кібератак на державні бази даних. Останнім часом їх в країні вже було здійснено багато.

Для зменшення потенційних загроз науковці та розробники цифрових новацій пропонують наступні запобіжники:

- впроваджувати кібербезпеку та захист даних на рівні політик;
- розвивати цифрову інклюзію, тим самим забезпечуючи рівний доступ до технологій;
- навчати працівників і користувачів цифровій грамотності;
- розробляти резервні плани у випадку збоїв.

Підсумовуючи, зазначимо, що не зважаючи на те, що в науковій літературі є чимало визначень понять «інновація», всі вони сходяться на тому, що це впровадження нового. Головні характеристики інновацій: новизна, сумісність з традиційним (існуючим) станом та простота апробації. В Україні останніми роками активізувався процес впровадження інновацій в соціальну сферу.

В умовах цифровізації усіх сфер життєдіяльності суспільства, надважливим є аналіз цифрових новацій саме в соціальній сфері, які можна розділити на декілька типів: інновації цифрових продуктів, інновації цифрових процесів, інновації цифрової організації та інновації цифрової бізнес-моделі. І в нашій державі, і за кордоном найкраще розвинені інновації цифрових процесів у соціальній сфері. Прикладами, насамперед, є широке впровадження електронних реєстрів, автоматизованих систем обміну даними та інтеграція цифрових інструментів у державні сервіси. Основна мета таких інновацій – підвищення доступності, ефективності, прозорості та оперативності соціальних послуг. Також, цифрові інновації в соціальній сфері мають на меті не лише технологічний прогрес, але й соціальний ефект, тобто позитивний вплив на життя людей і розвиток суспільства. А в кінцевому результаті це має призвести до забезпечення ефективного, стійкого та масштабованого вирішення соціальних проблем із використанням цифрових інструментів.

1.2. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України

Використання інноваційних цифрових рішень у сфері соціального захисту, охорони здоров'я, освіти та державного управління сприяє відкритості даних, підвищенню ефективності надання послуг і покращенню якості життя громадян. Розуміючи важливість цифровізації для покращення соціальної сфери Україна розробила комплексну державну політику, якою спрямовує свої зусилля на те, щоб процес був максимально ефективним та

успішним. При цьому застосовується принцип комплексності, який включає прийняття низки законів про електронне врядування, захист даних, кібербезпеку та електронні підписи, що сприяє цифровій трансформації та гарантує конфіденційність і безпеку [35, с. 56; 38].

В Україні важливими нормативно-правовими актами, що визначають засади цифрової трансформації соціальної сфери, є Закон України «Про електронні довірчі послуги», який ухвалено у 2017 році. Він встановлює правові засади надання електронних довірчих послуг, використання електронного підпису та цифрових сертифікатів. Саме це забезпечує юридичну силу електронних документів та сприяє безпечному функціонуванню електронного урядування.

Ще одним ключовим документом є Закон України «Про електронні комунікації», ухвалений у 2021 році. Він регулює розвиток цифрових комунікацій, встановлюючи основи для доступу до Інтернету, захисту персональних даних користувачів та регулювання телекомунікаційної інфраструктури. Завдяки цьому забезпечується інтеграція української цифрової інфраструктури у міжнародні мережі та підвищується рівень цифрової безпеки. Окремо слід відзначити Закон України «Про захист персональних даних», який визначає правила збору, обробки, зберігання та передачі персональних даних громадян [35, с. 46]. Цей закон спрямований на забезпечення конфіденційності інформації, захист прав громадян на доступ, виправлення та видалення своїх персональних даних.

Закон України «Про соціальні послуги» передбачає впровадження цифрових технологій у сферу соціального захисту, включаючи створення електронних реєстрів отримувачів допомоги та механізмів надання соціальних послуг через цифрові платформи [37]. Це значно спрощує доступ громадян до соціальної допомоги та підвищує ефективність роботи соціальних служб.

Вперше в Україні «Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери» прийнята у жовтні 2020 року. У документі перераховано напрями та завдання комплексної цифрової трансформації всіх компонентів системи соціального

захисту населення на основі єдиних підходів, стандартів і технологій. Чітко визначена мета Стратегії – забезпечення європейських стандартів функціонування інституцій соціального захисту, надання послуг соціального характеру, фінансової стабільності соціальної сфери, підвищення її прозорості та оптимізації її адміністративних видатків [40].

В рамках реалізації стратегії вже запроваджено єдину інформаційну систему соціальної сфери, яка має об'єднати всі соціальні установи, забезпечити прозорість та автоматизацію процесів.

Також стратегія передбачає наступні кроки:

1. Створення Єдиного соціального реєстру.
2. Налагодження інформаційної взаємодії Єдиного реєстру соцсфери з Порталом «Дія».

3. На базі Єдиного реєстру соцсфери, спільно з Мінсоцполітики, створення мережі фронтофісів для більшої доступності громадян до соціальних послуг (в ЦНАП, ОТГ, банківських установах та поштових відділеннях).

4. Створення та функціонування «Соціального казначейства», що допоможе автоматизувати виплати і кошти відразу нараховуватимуться на банківські рахунки громадян.

У листопаді 2024 році Мінсоцполітики винесло на громадське обговорення нову редакцію Стратегії, а КМУ має ухвалити Постанову «Про схвалення Стратегії цифрового розвитку соціальної сфери на період до 2027 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації». На сторінках сайту Мінсоцполітики є результати громадського обговорення постанови [26]. В обговоренні взяла участь лише 1 особа, яка є представником одного з українських вишів.

З цього робимо висновок, що тема обговорення Стратегії цифрової трансформації не знайшла підтримки серед населення. Ми це пов'язуємо з слабкою комунікацією міністерства з громадськістю. Наскільки відомо, поки що немає затвердження Стратегії на рівні міністерства.

Сама ж Стратегія, яка є продовженням попередньої за 2020 рік, базується на трьох стратегічних цілях:

1. Підвищення ефективності надання соціальної підтримки.
2. Автоматичне прийняття рішень на основі наявних даних, підвищення рівня прозорості процесів за рахунок відкритих даних.
3. Розбудова Єдиної системи з дотриманням вимог державних стандартів вебдоступності, принципів структурованості та логічності процесів та їх оперативної сумісності [1, с. 89].

Дійсно, Стратегія спрямована на розбудову Єдиної системи, підвищення якості та доступності соціальної підтримки населення, забезпечення її максимальної ефективності та узгодження з міжнародними стандартами, в першу чергу Європейського Союзу. Визначено та деталізовано механізм реалізації трьох стратегічних цілей.

Очікуваними результатами досягнення стратегічної цілі 1 є:

1. Посилення адресності соціальної підтримки осіб, які мають право на соціальну підтримку від держави, та спрощення процедури її отримання.
2. Зниження потреби в ручному виконанні стандартних адміністративних дій із вивільненням працівників для інших справ.
3. Зменшення часових витрат на оброблення заявок і проведення виплат, зниження ймовірності помилок за рахунок автоматизації процесів.
4. Спрощення, уніфікація процесу встановлення та перевірки права на соціальну підтримку шляхом запровадження соціальної ознаки та її електронного відображення.
5. Підвищення прозорості у використанні ресурсів і розподілі соціальної підтримки, запобігання виникненню корупційних ризиків.

Очікуваними результатами досягнення стратегічної цілі 2 є:

1. Доступ органів соціального захисту населення до аналітичних даних, можливість аналізувати їх із метою підвищення ефективності надання соціальної підтримки під час виконання короткострокових та довгострокових заходів реагування на місцевому, регіональному та національному рівнях.

2. Зменшення часу на оброблення даних і формування рішень завдяки автоматизації процесів збору та оброблення інформації.

3. Підвищення рівня довіри населення до інституцій соціальної сфери у результаті підвищення рівня прозорості та відкритості даних із використанням інформаційних технологій.

Відповідно, очікуваними результатами досягнення стратегічної цілі 3 є:

1. Реалізація єдиної політики інформаційної безпеки суб'єктами Єдиної системи, що дасть змогу здійснювати автоматизоване оброблення даних в Єдиній системі, в тому числі з обмеженим доступом, відповідно до нормативно-правових актів у сфері захисту інформації.

2. Прийняття єдиних технічних рішень щодо забезпечення функціонування складових компонентів Єдиної системи визначає необхідність використання спільних рішень щодо захисту інформації та створення єдиної для інформаційно-комунікаційних систем комплексної системи захисту інформації.

3. Забезпечення необхідного рівня відмовостійкості шляхом побудови основного та резервного центрів оброблення даних (із урахуванням положень щодо функціонування та розвитку Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів), географічно віддалених один від одного, або за рахунок впровадження гібридної інфраструктури: фізичні центри оброблення даних органів виконавчої влади та хмарні сервіси.

4. Збалансованість рівня витрат на програмне забезпечення з витратами на IT-інфраструктуру, забезпечення ліцензування програмного забезпечення, що використовується.

5. Зміцнення технічної бази інституцій соціальної сфери, оновлення комп'ютерної техніки та іншого технічного обладнання.

6. Розширення функціональності Єдиної системи для забезпечення доступу до отримання соціальної підтримки через різні канали комунікації [26].

Таким чином, нова «Стратегія цифрового розвитку соціальної сфери на період до 2027 року» має на меті підвищення якості надання соціальних послуг та узгодження процесів цифровізації з міжнародними стандартами, що наближає нас до вступу в Європейський Союз. Одночасно розроблений план заходів щодо досягнення зазначених цілей. Дійсно, зусилля мають спрямовуватися на формування цілісної і послідовної державної політики у соціальній сфері з урахуванням результатів реалізації Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, схваленої розпорядженням КМУ від 28.10.2020 року, яку було спрямовано на формування підґрунтя для комплексної цифрової трансформації соціальної сфери.

Далі більш детально розглянемо впровадження деяких цифрових інновацій. Для того, щоб перевести більшість соціальних послуг в онлайн, в тому числі і на порталі Дія, КМУ прийняв рішення розробити та впровадити з травня 2021 року систему ЄІССС, яка спрощує роботу та підвищує швидкість надання послуг при особистих зверненнях громадян працівниками соціального захисту [36]. Мова про це йшла в 1.1.

Впровадження ЄІССС забезпечує централізоване накопичення, зберігання та автоматизоване оброблення інформації, призначення, виплати та формування виплатних відомостей для соціальних допомог, а також заміну та оптимізацію понад 15 застарілих наявних інформаційних систем та реєстрів. У майбутньому з її допомогою держава зможе реалізувати реформу із запровадження універсальної соціальної допомоги, яку буде легко адмініструвати і яка буде більш соціально справедливою, ніж ті численні види допомог, які держава виплачує зараз.

ЄІССС – це перехід від районорієнтованості до екстериторіального принципу, що в умовах бойових дій та тимчасової окупації частини районів країни стало критичною необхідністю. Варто зазначити, що важливою складовою ефективної цифрової держави, завдяки впровадженню ЄІССС стало унеможливлення корупційних дій чиновників.

Також цифровізація соціальної сфери вирішує наступні загальні проблеми:

1. Значний обсяг ручної роботи по нарахуванню та виплатам допомог у застарілих інформаційних системах, що зазвичай приводить до помилок та спричиняє затримки у виплатах громадянам.

2. Черги до управлінь соцзахисту, велика кількість паперових довідок, значний проміжок часу, відведений на отримання послуги.

3. Відсутність налагоджених та автоматизованих процедур взаємодії з банками щодо оперативної виплати соціальних допомог [58].

Тому очевидно, що завдяки ЄІССС відбуваються обміни, верифікація, централізація, екстериторіальність, аналітика.

Насправді, інформації про цю систему в загальному інфопросторі не так багато. Якщо Дію знає кожен громадянин, то з ЄІССС стикаються, здебільшого, держслужбовці та працівники системи соціального захисту. Так, це внутрішня система, яку можна порівняти з бек-офісом та фундаментом цифровізації соціальної сфери.

Серед здобутків автоматизації необхідно відзначити впровадження в 2023 році в Житомирській та Рівненській областях пілотного запуску по 6 соціальним допомогам (при усиновленні дитини, допомоги на дітей, хворих на тяжкі захворювання, яким не встановлено інвалідність, особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, на дітей одиноким матерям, на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування та допомоги малозабезпеченим сім'ям). Потім відбулося масштабування на всю територію країни.

Також в ЄІССС продовжено реалізацію допомоги на проживання ВПО з поданням звернення через застосунок Дія, відповідно до нових законодавчих змін. Саме проєкт «Автоматизація виплат ВПО в ЄІССС» цьогогоріч знайшов міжнародне визнання та переміг в European Socail Service Award в категорії Digital Transformation.

Окрім того, на базі системи було забезпечено своєчасні виплати постраждалим громадянам від підриву Каховської ГЕС в червні 2023 року.

Сьогодні вже сформовані також технічні вимоги для аналітичної підсистеми ЄІССС. Аналітика забезпечить зручність та прозорість, зробить дані щодо діяльності реалізації Міністерствам власних політик доступними для стейкхолдерів. Розробка аналітичних систем є одним з пріоритетних векторів цифровізації соціальної сфери, адже це дозволить отримувати глибокі інсайти з великого обсягу даних, що спростить прогнозування соціальних потреб та забезпечить ефективне розподілення ресурсів. Наразі вже розроблено 20 дашбордів для внутрішнього використання та 6 – для публічного [26]. Відтак органи місцевого самоврядування отримують деталізовану інформацію із ЄІССС щодо соціального забезпечення.

Прикладом ефективності дашбордів є дашборд, який допомагає швидко знайти та візуалізувати інформацію про надавачів соціальних послуг. Задяки ньому, отримувачі та надавачі соціальних послуг на сайті Мінсоцполітики можуть переглядати інформацію з Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг ЄІССС у зручному форматі. Із використанням фільтрів дашборду користувачі можуть переглянути основну інформацію про надавачів соціальних послуг, які працюють в Україні, зокрема: адресу, телефон, веб-сайт тощо. Крім того, можна фільтрувати інформацію про надавачів в конкретному регіоні чи ОТГ, здійснювати пошук за назвою надавача та видами соціальних послуг. Це допомагає користувачам знайти найближчу адресу надавача соціальних послуг та звернутися до нього особисто чи онлайн. Насьогодні, дашборд працює до сих пір в тестовому режимі.

За 2023 рік на сайті Мінсоцполітики успішно запроваджені та реалізовані наступні цифрові новації:

- реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- оновлений Реєстр осіб, які мають право на пільги;
- проєкт монетизації дитячого оздоровлення «Оздоровлення»;
- оновлення Централізованого банку даних з проблем інвалідності.

Нещодавно успішно впроваджено прозору автоматизовану систему реєстрації гуманітарної допомоги good.gov.ua. Відтепер процес ввезення та

облік гуманітарної допомоги стає прозорим та зручним, прибирає зайву бюрократію та спекуляції.

Всі перемоги та здобутки цифровізації соціальної сфери в 2023-2024 роках відбулись завдяки спільній роботі команди Міністерства цифрової трансформації, ДП «Інформаційно-обчислювальний центр Мінсоцполітики», представників органів соціального захисту та цифрових команд громад за фінансової підтримки міжнародних партнерів.

Далі, на прикладі, маємо можливість показати як цифровізація спрощує та допомагає в роботі не отримувачам соціальних послуг а самим соціальним працівникам, які як відомо мають колосальне навантаження. Окрім фізичного, ще й психологічне, адже вони працюють з людьми, які опинились в СЖО. В даному випадку термін «професійне вигорання» можна пояснити надмірною складністю роботи з системами і документами, яку можна суттєво зменшити за рахунок цифровізації соціальної сфери.

Вже на даному етапі впровадженням ЄІССС полегшується робота співробітників управлінь соцзахисту за рахунок наступних новацій:

1. Відкриття особових рахунків в автоматичному режимі.
2. Автоматична перевірка документів завдяки реалізованим інфообмінам з державними реєстрами різних установ (автоматична верифікація).
3. Зручна передача електронних справ із управління в управління.
4. Можливість призначення субсидій через Пенсійний фонд.

Станом на початок 2024 року у приймаючих громадах, куди переїжджають ВПО, процедура призначення була складною, і при зміні місця проживання особа повинна була для припинення нарахування виплат повідомити управління соцзахисту, де вона перебувала на обліку раніше, а потім звернутися за новим місцем проживання для поновлення виплат. Відповідно, процедура розтягувалася на кілька місяців, протягом яких людина так і не отримувала виплат. Тому Мінсоцполітики перевело процедуру

надання субсидій і пільг через Пенсійний фонд, щоб громадяни могли подати документи в будь-якій місцевості України.

Ці приклади є підтвердженням того факту, що завдяки цифровізації кожен соціальний працівник зможе більше уваги приділяти реальній допомозі людині, а не паперовій роботі та ручній верифікації.

Одним з основних інструментів оцінки успішності цифрових змін є Індекс цифрової трансформації, який дозволяє вимірювати рівень цифрового розвитку та вплив інформаційно-комунікаційних технологій на якість надання соціальних послуг.

Індекс цифрової трансформації охоплює різноманітні критерії, зокрема наявність і доступність електронних послуг, рівень автоматизації соціальних процесів, ступінь використання цифрових платформ для взаємодії з громадянами. Розвиток цього показника дозволяє відстежувати прогрес України у напрямку інтеграції цифрових технологій.

Зрозуміло, що важливу роль у створенні умов для подальшого розвитку цифрової економіки та цифрової зайнятості повинна відігравати держава. Її головним завданням є розвиток цифрової інфраструктури, розширення доступу до інформаційних технологій для всіх груп населення, а також забезпечення соціального захисту працівників цієї галузі.

Проведення цифрової трансформації в соціальній сфері України зустрічається з рядом перешкод, що уповільнюють процес адаптації. Основними проблемами є нестача технічних ресурсів, недостатній рівень підготовки кадрів, низька цифрова грамотність населення, а також складність забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних [18]. Останнє питання є особливо актуальним, адже у соціальній сфері зберігається та обробляється велика кількість чутливої інформації, і навіть незначний витік даних може мати негативні наслідки для громадян.

Отже, основні компоненти Індексу цифрової трансформації:

- інфраструктура та підготовка кадрів;
- інтеграція та автоматизація;

- рівень доступу до цифрових послуг;
- освіта населення та захист даних.

Команда регіональної цифровізації Міністерства цифрової трансформації України на протязі декількох років досліджує індекс цифрової трансформації кожної області нашої держави.

Цифровий розвиток кожної області оцінювали за 8 блоками:

- інституційна спроможність;
- розвиток інтернету;
- розвиток ЦНАП;
- режим «без паперів»;
- цифрова освіта;
- візитівка області;
- проникнення базових електронних послуг;
- галузева цифрова трансформація.

У переліку областей за 2022 рік найвищі значення є у Полтавській [0,967], Одеській [0,958] та Дніпропетровській [0,952] областях, а найнижчі – у Запорізькій [0,063], Івано-Франківській [0,162] та Чернівецькій [0,390] областях [29]. У 2023 році теж проведено дослідження індексу цифрової трансформації, який представлений на рис. 1.1.

Назва області	Значення Індексу	Назва області	Значення Індексу
Загалом	0,651	Хмельницька	0,610
Дніпропетровська	0,916	Київська	0,588
Тернопільська	0,910	Харківська	0,571
Одеська	0,836	Чернівецька	0,540
Полтавська	0,814	Сумська	0,534
Львівська	0,799	Чернігівська	0,522
Рівненська	0,794	Херсонська	0,500
Вінницька	0,769	Донецька	0,469
Закарпатська	0,756	Кіровоградська	0,431
Волинська	0,720	Миколаївська	0,431
Черкаська	0,716	Луганська*	0,404
Житомирська	0,692	Запорізька	0,370
Івано-Франківська	0,683	Автономна Республіка Крим**	0,000

* Тут і далі значення для Луганської області вказано станом на 24 лютого 2022 року
 ** АР Крим – це Україна!

Рис. 1.1. Індекс цифрової трансформації України за 2023 рік [18]

У переліку областей найвищі значення є у Дніпропетровській [0,916], Тернопільській [0,910], Одеській [0,836], Полтавській [0,814] областях, а найнижчі – у Запорізькій [0,370], Луганській [0,404], Миколаївській та Кіровоградській [0,431] областях [18].

Результати дослідження показали, що середній показник по країні становить 0,651 бала з 1 можливого. Лідером є Дніпропетровська область зі значенням 0,916. Одні з найгірших показників маємо в областях, де ведуться бойові дії, наприклад Луганська область має 0,404 бали а Запорізька – 0,370 [1]. Також дослідження показує, що розвиток інтернету в регіоні сильно впливає на значення індексу.

У 2022 році за результатами дослідження Запорізька область показала найнижчий загальний показник як і в 2023 році. У Запорізькій області за 2022 рік особливо погані показники цифрової освіти (0,155), при середньому значенні – 0,406 та показник режиму «без паперів» (0,063), при середньому – 0,691.

Показник цифрової освіти відображає володіння цифровими навичками, серед яких: залучення населення до платформи Дія.Цифрова освіта, ведення електронного щоденника у закладах середньої освіти та реєстрацію педагогічного персоналу на платформі «Всеукраїнська школа онлайн».

Показник режиму «без паперів» вказує на поширеність електронного документообігу, цифрової інфраструктури в обласних державних адміністраціях та закладах різного типу. Всі інші перелічені вище показники в Запорізькій області також або вдвічі менші, або майже дорівнюють середнім значенням по регіонам України. Цей невтішний результат цифровізації вказує на фундаментальну проблему відсутності розвитку цифрових та сучасних технологій в соціальній сфері, що негативно впливає та впливатиме на якість надання соціальних послуг в Запорізькій області.

Дніпропетровська область має найвищий індекс цифровізації в Україні – 0,916. Кожен показник відповідає майже максимальному значенню, що говорить про пріоритетність діджиталізації в регіоні [29]. Загалом,

Дніпропетровська область є прикладом того, як треба якісно та кількісно розвивати соціальну сферу. Якість розвитку цифровізації та соціальних послуг, в тому числі, майже в 3 рази вища.

Серед пояснень найменших показників в Запорізькій області наведемо наступні:

1. Значне зменшення населення області на 60 %.
2. Менше фінансове забезпечення.
3. Велика кількість ВПО (близько 35 % від загальної чисельності населення) та постійну потребу у виділенні суттєвої частки бюджету на їх забезпечення.

З іншого боку, не все так критично й кількість соціальних служб достатня для обслуговування клієнтів, а міжнародні та місцеві організації активно в Запорізькій області закривають потреби там, де ресурсів місцевої влади недостатньо.

Одночасно, вказані дані підкреслюють необхідність активного покращення рівня цифрових технологій, залучення населення до подолання цифрового розриву та покращення доступності до надавачів соціальних послуг в межах всієї держави. .

Підсумовуючи, зазначимо, що індекс цифрової трансформації у соціальній сфері є індикатором прогресу цифровізації в Україні, який дозволяє відстежувати результати державних програм і ініціатив. Успішне впровадження цифрових технологій забезпечить доступність соціальних послуг для широких верств населення, а також сприятиме покращенню якості обслуговування, мінімізації витрат і підвищенню прозорості у соціальній сфері. Попри численні виклики, розвиток Індексу цифрової трансформації сприятиме посиленню соціальної підтримки громадян, підвищенню рівня довіри до державних інституцій і створенню передумов для стійкого розвитку соціальної системи в Україні.

Висновки до розділу 1

Цифрові технології в соціальній сфері відкривають безліч можливостей для покращення якості життя громадян та оптимізації діяльності державних установ. Однією з найважливіших переваг є зменшення бюрократичних перешкод та прискорення процесів надання соціальної допомоги. Завдяки цифровим інноваціям стає можливим забезпечення ефективної взаємодії між громадянами та державними установами, що сприяє оптимізації видатків та підвищенню рівня доступності соціальних послуг.

В Україні цифрова трансформація реалізується у межах державної політики, яка передбачає запровадження електронного урядування, автоматизацію соціальних послуг та інтеграцію інформаційних систем. Прикладом є створення ЄІССС, яка сприяє уникненню можливих помилок при заповненні звернень громадян та дозволяє забезпечити стабільну та надійну систему виплат.

Прийняті в державі нормативно-правові акти сприяють активному розвитку цифрових технологій у соціальній сфері, підвищуючи рівень доступності та ефективності державних послуг для громадян. Однак для повної реалізації потенціалу цифрової трансформації необхідно забезпечити ширший доступ населення до цифрових технологій, підвищити рівень захисту даних та покращити фінансування цифрових ініціатив. Успішне подолання цих викликів сприятиме створенню більш ефективної, безпечної та інклюзивної соціальної системи в Україні.

Одним із ключових стратегічних документів є «Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери». Вона спрямована на розвиток єдиних електронних реєстрів соціальних послуг, впровадження цифрових платформ для комунікації між громадянами та органами соціального захисту, а також автоматизацію процесів надання соціальної допомоги. Крім того, стратегія передбачає посилення кібербезпеки та захисту персональних даних, що є важливим елементом цифрової трансформації соціальної сфери.

Застосування онлайн-інструментів в соціальній сфері має на меті підвищення якості надання соціальних послуг та узгодження процесів цифровізації з міжнародними стандартами, що наближає нас до вступу в Європейський Союз. Безперечно, завдяки цифровізації кожен соціальний працівник зможе більше уваги приділяти реальній допомозі людині, а не паперовій роботі та ручній верифікації.

РОЗДІЛ 2

ВИКОРИСТАННЯ ОНЛАЙН-ІНСТРУМЕНТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ

2.1. Проведення онлайн-консультацій

Станом на сьогодні консультування є важливим елементом підтримки ВПО, оскільки допомагає адаптуватися до нових умов життя, знайти необхідні ресурси та інтегруватися в нові громади, якщо вже нікуди повертатися.

Українська науковиця Л. Завацька вважає, що консультування – це вид соціальної роботи, в якому фахівці з соціальної роботи допомагають клієнтам вивчити і зрозуміти природу існуючих у них проблем і пропонують їм різні варіанти вирішення проблем [35, с. 46].

Виділяють соціальне консультування як особливий вид консультування. Науковці визначають соціальне консультування (каунселінг) як процес, під час якого спеціаліст дає рекомендації з розв'язання соціальних проблем клієнта. Саме тому, соціальне консультування – це цілеспрямований інформаційний вплив на індивіда або малі групи для того, щоб їх соціалізувати, відновити та оптимізувати соціальне функціонування, розвивати норми соціальної комунікації. Проводять соціальне консультування як індивідуально, так і в групі з метою підвищення соціальної компетенції клієнтів з вирішення питань. Консультація відбувається між двома або більше людьми, і консультант надає клієнту відповідні знання та інформацію.

За формою організації воно може бути: консультуванням у загальних чи спеціалізованих формуваннях соціальних служб, а також виїзні консультації. Консультантами при цьому виступають спеціалісти соціальних служб, залучені фахівці з певних проблем, колишні клієнти соціальних служб [4].

Українські вчені В. Суліцький та О. Швед стверджують, що «консультування є одним із напрямів діяльності соціального працівника, що

допомагає клієнтові проаналізувати та зрозуміти сутність його важкої життєвої ситуації і запропонувати різноманітні варіанти, що можуть бути використані для розв'язання проблеми; у соціальній роботі консультування можна розглядати як: вид соціальної послуги, технологію роботи з різними категоріями отримувачів соціальних послуг, процес надання індивідуальної (групової) допомоги клієнтам соціальних служб та неурядових організацій, що надають соціальні послуг» [50, с. 93].

Соціальна послуга консультування надається в Україні згідно з Наказом Мінсоцполітики України від 02.07.2015 року «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» і представляє собою «комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу із СЖО та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї» [9]. Послуга є однією із найбільш популярних та затребуваних соціальних послуг в державі.

Із процесом цифровізації та більшої доступності Інтернету вагома частина інформаційних ресурсів соціальної сфери переміщується в віртуальний простір, удосконалюються способи користування ними. В умовах сьогодення постає потреба у використанні Інтернет-технологій, які дозволяють успішно реалізовувати дистанційне консультування.

Забезпечити цей процес онлайн-консультування є надзвичайно важливим для держави, адже саме в онлайн-консультуванні відбувається реалізація можливостей та забезпечення підтримки українців, які перебувають за кордоном (вимушені мігранти внаслідок війни; громадяни, які працюють за кордоном та ін.). За статистикою, понад 7,9 млн осіб виїхали за кордон через війну. В середині країни ще близько 5,9 млн людей вважаються ВПО.

Онлайн-консультування веде свою історію з жовтня 1972 року, коли відбулася одна з перших спроб змодельовати та провести віртуальну сесію підтримки між комп'ютерами в Стенфорді, Лос-Анджелесі та

Каліфорнійському університеті в рамках Міжнародної конференції з комп'ютерних комунікацій [51, с. 45].

В Україні становлення дистанційних форм соціальної роботи в Інтернеті знаходиться все таки ще не на достатньому рівні, а напевно на початку інноваційного шляху розвитку віртуального впровадження. Але важливість та переваги розвитку цього напрямку розуміють всі.

Науковцями виділяються наступні специфічні особливості та доречність онлайн-консультування як способу надання соціальної допомоги:

- дистанційне консультування можливо пропонувати громадянам при короткотривалому або довготривалому вирішенні питання соціального захисту та надання соціальних послуг;

- онлайн зв'язок дозволяє зняти бар'єри в спілкуванні, особливо для тих, хто соромиться звертатися до соціального працівника за допомогою;

- онлайн-консультування передбачає можливість виходу онлайн в обумовлений час з консультантом, не витрачаючи час на переміщення, дорожні пробки тощо;

- надається можливість підвищити рівень конфіденційності, анонімності, незалежності;

- онлайн-консультації передбачають отримання доступу до соціальної допомоги у швидкий та зручний спосіб;

- підтримується почуття безпечної та знайомої обстановки, мінімізуються витрати часу на підготовку до зустрічі;

- онлайн-консультації доречні у випадках недостатнього спілкування у реальних контактах;

- підвищує можливість реалізації якостей особистості, програмування ролей, переживання емоцій, з тих чи інших причин фрустрованих у реальному житті [50, с. 94]. Сучасна вимушена міграція українців під час війни обумовлена мотивацією опинитися у безпечному місці, необхідністю подолання страху смерті, збереження життя та здоров'я собі та своїм рідним.

В нових умовах, які опинилися вимушені мігранти формується специфічний психотравмуючий досвід мігрантів, який нерідко приводить до особистісної кризи, проявами якої є внутрішня розгубленість, переосмислення людиною свого місця в житті, підвищена емоційність. Мігранти зустрічаються з проблемами неспроможності перебувати в колі родинних стосунків, недосконалому виконанні батьківських та сімейних обов'язків і, враховуючи специфіку дистанційних стосунків, постає питання соціально-психологічного відокремлення, що врешті-решт може призвести до повної ізоляції. Перебуваючи за кордоном, особистість переоцінює власний світогляд, змінюється її психічний стан, виникає відчуття безпорадності, відірваності а дуже часто і провини.

Важливу роль в адаптації до нових умов та збереження національної ідентичності відіграють онлайн-консультації, що до прикладу організують з самого початку війни у лютому 2022 року працівники посольства і консульств України в державах, де перебувають наші мігранти.

Онлайн консультування проводиться за наступними напрямками:

- юридичні питання мігрантів;
- захист інтересів громадян України, які перебувають за кордоном;
- соціальні питання мігрантів;
- надання допомоги у пошуку членів родини, які загубилися під час перетину кордону.

Першочергово, в онлайн режимі, мігранти звертаються за допомогою до волонтерів та соціальних працівників з проблемами щодо:

- розміщення, отримання речей первинного вжитку;
- пошук рідних;
- переїзд до іншого місто, де у людей є знайомі;
- налагодження комунікації з працівниками соціальних служб як в Україні так і за кордоном;
- оформлення документів;
- отримання відповідних соціальних послуг тощо.

Додамо, що в перший рік війни на допомогу державі в питаннях онлайн-консультування стали громадські організації, які взяли на себе тягар надання цих послуг в онлайн режимі. Особливо в питаннях комунікації із соціальними службами в Україні.

Більшість мігрантів, за дослідженням працівників Інституту соціології НАН України, мають соціальні та психологічні ризики, серед яких знецінення сімейних стосунків і особистої свободи та зміна системи цінностей. Негативні почуття та переживання можуть призвести до психічних розладів. Тому так важливо визначити, що незалежно від наявності великої кількості різноманітних способів отримання онлайн-консультацій в країнах, де перебувають мігранти, створення саме таких консультативних сайтів є одним із пріоритетних та актуальних завдань сьогодення. Прикладом успішної роботи в даному напрямку є платформа «Україна – це дім».

Щоб розвинути онлайн-консультування в Україні, необхідно вжити комплексних заходів на рівні держави, бізнесу та громадянського суспільства:

1. Створення нормативної бази. Необхідно законодавче врегулювання онлайн-консультацій у медицині, психології, праві, освіті тощо. При цьому обов'язковим є забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних при наданні консультацій онлайн.

2. Визначення стандартів якості для онлайн-консультування. Розвиток цифрової інфраструктури. Забезпечення якісного інтернету у сільській місцевості та малих громадах. Підтримка обладнанням (ноутбуки, смартфони) для пільгових категорій, які потребують консультацій. Створення доступних платформ для відеозв'язку та текстових консультацій з україномовним інтерфейсом.

3. Підготовка фахівців, яка включає професійне навчання психологів, юристів, лікарів, вчителів особливостям дистанційної роботи. Впровадження курсів з етики онлайн-консультацій, роботи з вразливими групами онлайн.

4. Довіра та популяризація. Проведення інформаційних кампаній, які популяризують онлайн-консультування. Залучення державних установ,

лікарень, освітніх центрів до використання онлайн-сервісів. Надання гарантій якості, публікація рейтингів та відгуків про консультантів. Інтеграція з держпослугами. Впровадження онлайн-консультацій у сервісах «Дія» (наприклад, консультації юриста або психолога). Створення єдиного порталу, де можна знайти доступних сертифікованих консультантів за тематикою.

5. Підтримка українських онлайн-платформ. Стимулювання розвитку національних проєктів – платформи типу онлайн-клінік, юридичних порталів, освітніх хабів. Співпраця з ІТ-компаніями для розробки безпечних, масштабованих рішень.

Підсумовуючи, зазначимо необхідність стимулювання на рівні Мінсоцполітики процесу впровадження онлайн-консультування при наданні соціальних послуг. Очевидно, що перевагами онлайн-консультування є: отримання доступу до соціальної допомоги у швидкий та зручний спосіб; підвищення рівня конфіденційності, анонімності, незалежності; зняття бар'єрів в спілкуванні. Завдання Мінцифри створювати відповідні онлайн-платформи та портали, які забезпечать швидку комунікацію між спеціалістом та особою, яка знаходиться в складних життєвих обставинах.

2.2. Створення мобільних застосунків

За останні роки мобільні пристрої стали незамінними супутниками життя сучасної людини. Сьогодні з їх допомогою можливо робити все те, для чого раніше були потрібні різні пристосовування та навіть організації, наприклад: пошта, телефонія, переписки, зберігання документів, купівля товарів, доступ до мережі інтернет, розрахунки в магазинах та багато іншого. Використання застосунків стало актуальним в умовах світової пандемії і суттєво збільшило частку інтернет-торгівлі. За статистикою, у 2020 році в світі завантажувалося близько 250 мобільних застосунків, на 2025 рік планувалася цифра приблизно 300 млн застосунків [41, с. 47]. Аналіз останніх наукових публікацій демонструє, що мобільні застосунки є невід'ємною частиною

сучасного техногенного середовища, а їх розвиток супроводжується інноваціями, спрямованими на забезпечення зручності, безпеки та ефективності користувачів. Вони заслуговують на розгляд не лише як інструменти комунікації, але й як потужні соціальні арени, що трансформують самі комунікаційні моделі і відкривають нові виклики для сучасного суспільства.

Окрім бізнесу та покупок, застосунки представлені в таких сферах як спілкування, соціальні медіа, туризм, освіта, кулінарія. Тому, актуальним на сьогодні є створення мобільних застосунків в соціальній сфері.

В Україні найбільш затребуваним застосунком є «Дія». Він розроблений КМУ на кошти міжнародних організацій, в першу чергу USAID з метою полегшення взаємодії громадян з державними органами. Щоб скористатися застосунком «Дія», користувачу необхідно завантажити його на свій смартфон та пройти процедуру авторизації за допомогою Електронного цифрового ключа, українського паспорту або мобільного номеру телефону. Після цього, користувач може вибрати потрібну послугу з переліку, заповнити необхідну інформацію та надіслати заявку.

Застосунок має широкий функціонал, який дозволяє виконувати різноманітні завдання та отримувати послуги в онлайн-режимі.

Основні функції застосунку «Дія» включають:

- онлайн-сервіси державних органів;
- медичні послуги;
- фінансові послуги;
- послуги для бізнесу;
- комерційні послуги;
- освітні та культурні послуги.

За допомогою застосунку можна отримати доступ до різноманітних державних послуг, зокрема:

1. Отримання електронних довідок про наявність / відсутність судимості, військового обов'язку, реєстрації місця проживання та інших.

2. Отримання інформації про платежі за комунальні послуги, стану балансу на рахунку, внесення платежів онлайн.

3. Оформлення заявок на паспорт та внутрішній паспорт, оформлення інших документів (в тому числі для виїзду за кордон).

4. Оформлення дозволу на виконання будівельних робіт.

5. Отримання медичних рецептів та запис до лікаря в електронній формі.

6. Отримання різноманітних дозволів (наприклад, на зброю, на виїзд на тимчасово окуповану територію та інші).

7. Оформлення допомоги по безробіттю та отримання інформації про вакансії на ринку праці.

8. Отримання дозволу на використання радіочастотного ресурсу.

9. Оформлення звернень до органів влади [48].

Переваги застосування полягають в наступному:

- зручний та простий інтерфейс;
- широкий спектр послуг, що дозволяє громадянам отримувати необхідні документи та послуги, не виходячи з дому;
- швидкість та зручність, процес отримання документів та послуг значно прискорюється та спрощується;
- збереження часу та грошей [1, с. 89].

Проте, він також має деякі недоліки, наприклад:

1. Технічні неполадки: на деяких етапах використання можуть виникати технічні проблеми, такі як затримки чи збої в роботі.

2. Низька кількість послуг: наразі у додатку Дія доступний лише обмежений перелік державних послуг та документів, що потребуються громадянам. Але їх кількість постійно збільшується.

3. Обмеження за територією: застосунок доступний тільки для громадян України, що може ускладнити отримання документів та послуг іноземними громадянами, які проживають в нашій державі.

Підсумовуючи, зробимо висновок, що застосунок «Дія» відіграє важливу роль у цифровій трансформації України. Він є одним з найбільш

успішних проектів в сфері державної електроніки, що дозволило значно спростити доступ громадян до державних послуг. Також він забезпечує взаємодію між державними інституціями, зменшуючи час, необхідний для обміну інформацією та забезпечуючи більш ефективний контроль над діями владних структур.

Перейдемо до розгляду інших застосунків. Спочатку проаналізуємо застосунки для осіб з вадами зору та слуху. Вперше ще в 2014 році в Україні з'явився застосунок «BeWarned» з функцією Sound Monitor, яка дозволяє розпізнавати небезпечні звуки в режимі реального часу.

Згодом в результаті спільної роботи українських розробників була створена платформа «BeWarned», яка об'єднала 4 технічних асистенти для глухих: Sound Monitor, Connect, Emergency Call і Dance.

Sound Monitor вирішує проблему безпеки, визначаючи загрозливі звуки (крик, звук клаксона автомобіля, гавкіт собаки, сирена). У випадку небезпеки додаток попереджає користувача вібрацією і миготінням спалаху.

Connect допомагає людям з проблемним слухом в спілкуванні з оточуючими – він конвертує текст в мову і навпаки.

Dance – спроба відчувати музичні треки, завдяки конвертації їх в вібрацію, світлові сигнали і пульсацію візуального еквайзера.

Emergency Call дозволяє користувачеві викликати чують близьких на допомогу, коли він знаходиться в небезпечній ситуації.

За допомогою іншого застосунку «Перекладач жестовою мовою» людина з порушенням слуху може викликати перекладача жестової мови в онлайн-режимі в будь-якій ситуації, і навіть за кордоном. Сервіс працює 24/7. Здійснити діалог допомагають професійні перекладачі від «Центру соціальної підтримки нечуючих і слабочуючих людей».

В результаті, людина з глухотою чи порушеннями слуху може:

- викликати служби екстреної допомоги;
- комунікувати з іншими людьми;
- телефонувати в державні та комерційні організації;

- проходити співбесіду, навчатися;
- перекладати текстовий і відеоконтент жестовою мовою;
- брати участь у групових зустрічах, робочих нарадах;
- відвідувати громадські місця, екскурсії, заходи;
- вести комфортне та повноцінне життя [57].

Харківська обласна військова адміністрація у березні 2024 року повідомила, що вона спільно з Дитячим фондом ООН запустила перший в Україні мобільний застосунок «Соціальні послуги Харківщини». Протягом місяця його загрузили вже більше 30 тис. людей. Застосунок містить карту надавачів соціальних послуг територіальних громад: центрів надання соціальних послуг, територіальних центрів соціального обслуговування, центрів соціальних служб, інтернатних установ системи соцзахисту населення тощо. Також в ньому можна знайти контактні дані, інформацію про режим роботи кожної з установ, ознайомитися з переліком соціальних послуг. Завантажити застосунок можна на Google Play та App Store.

Наступна функція, яку планують додати до застосунку, – онлайн-запис, який буде передаватися до центру життєстійкості. Профільні спеціалісти відстежуватимуть, з якої громади звертається людина, щоб скерувати до неї мобільну команду та надати соціальну послугу.

Нагадаємо, що Центри життєстійкості створені в Україні в 2023 році за моделлю «Життєстійкість+», орієнтованою на допомогу сім'ям. В Харківській області перші Центри життєстійкості запрацювали у Валківській і Кегичівській ОТГ. Створення центрів стало можливим завдяки співпраці Мінсоцполітики з Всеукраїнською програмою ментального здоров'я «Ти як?» за ініціативи Першої леді Олени Зеленської.

Напрями роботи Центрів життєстійкості:

- первинна консультація;
- психосоціальна підтримка сімей;
- координація волонтерських активностей.

Отже, в Україні розроблено та діє велика кількість мобільних застосунків. Зараз це світовий тренд, в якому наша держава має гарні результати. Цей напрямок цифровізації необхідно продовжувати, створюючи нові цифрові продукти для широкого кола осіб, які знаходяться в СЖО. Застосунок «Дія» є одним з основних інструментів цифрової трансформації країни, який дозволяє національній економіці стати більш конкурентоспроможною та привабливою для іноземних інвесторів. Він забезпечує підвищення якості державних послуг та прискорення процесу їх надання, що є важливим для залучення іноземних інвестицій.

2.3. Функціонування онлайн-платформ

Портал «Дія», який функціонує в Україні з грудня 2019 року є ключовою ініціативою українського уряду з метою цифрової трансформації державних послуг та спрощення взаємодії між державними установами і громадянами (назва «Дія» означає держава і я). З його появою у громадян з'явилася можливість отримати доступ до різноманітних державних послуг онлайн, без необхідності відвідувати офіси та стояти в чергах [1, с. 89]. Віднедавна на порталі реалізовано можливість оформлення чотирьох соціальних допомог:

- при усиновленні;
- на дітей із тяжкими захворюваннями;
- особам з інвалідністю з дитинства;
- самотнім матерям на їхніх дітей.

Станом на грудень 2023 року зазначені соціальні допомоги отримують понад 600 тис. людей, тож їх доступність через «Дію» значно спростить цей процес [57]. При цьому, не потрібно забувати й про ризики, пов'язані з порталом «Дія», такі як можливість порушення приватності та безпеки даних громадян у разі недостатнього захисту інформації на платформі. Для їх вирішення необхідний розвиток цифрової грамотності, забезпечення

доступності інфраструктури та захисту приватності громадян. Саме над цим і працює команда Мінцифри, залучаючи до цього процесу громадськість.

В Україні існує багато інших цифрових платформ та порталів, які надають різноманітні послуги та сервіси, деякі з них представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Приклади цифрових порталів та платформ в Україні [14, с. 81]

Назва	Призначення	Зміст
Diia. Business	для підприємств	реєстрація бізнесу онлайн, подача звітності, отримання різноманітних державних послуг для бізнесу
Дія.Engine	для центральних органів влади	створення своїх реєстрів і державних послуг
eData	обмін електронною документацією	обмін між державними органами та підприємствами
eHealth	доступ населенню до електронної медичної інформації та послуг	запис громадян на прийоми до лікарів, отримання рецептів та інших медичних послуг
OpenData	для загального користування громадян	відкриті дані державних органів для розвитку різноманітних додатків та сервісів
ProZorro	електронна система публічних закупівель	забезпечення прозорості та ефективності у господарюванні державних органів і підприємств
Є-допомога	грошові виплати постраждалим від війни в Україні	подача заявки на матеріальну допомогу від міжнародних організацій
Соціальний портал Мінсоцполітики	отримання електронної послуги	подача заявки на соціальну послугу або соціальну допомогу

Як видно із даних табл. 2.1 платформ багато і розраховані вони на широке коло осіб, а також на державні структури та бізнес. В Україні також існують цифрові сервіси та портали для пенсіонерів, які спрямовані на полегшення отримання різних соціальних послуг та інформації, а саме:

1. На сайті Укрпошти можна отримати інформацію про пенсійні виплати, а також використовувати електронні сервіси, такі як отримання пенсійних виплат онлайн.

2. «Державний портал послуг для громадян» – портал, який надає інформацію про різні види соціальної допомоги та послуг для пенсіонерів, а також дозволяє подавати заяви на отримання цих послуг онлайн [2, с. 32].

Отже, портал «Дія» та інші цифрові ініціативи спрощують отримання державних послуг, їх доступність, підвищують ефективність управління соціальними програмами. При цьому необхідно розвивати й інші цифрові ініціативи з урахуванням інтересів та потреб всіх соціальних груп. Бо саме так стане можливим забезпечення сталого та збалансованого розвитку соціальної сфери України в умовах цифрової епохи.

Дамо характеристику різним цифровим платформам, які мають відношення до питань соціальної сфери. Одна із останніх з'явилася в липні 2024 року. Саме тоді на сайті Національної соціальної сервісної служби з'явилося повідомлення про створення онлайн-платформи «Україна – це Дім» для допомоги ВПО та громадянам, які повертаються в Україну з-за кордону [31]. На сторінках ресурсу можна отримати відповіді щодо статусу тимчасового захисту в країнах Європейського Союзу, знайти інформацію про оформлення соціальних пільг, процедуру подачі заявки для компенсації за пошкоджене житло, одержання державної і гуманітарної допомоги.

Платформа містить наступні розділи:

- допомога для тих, хто повертається з-за кордону;
- допомога для ВПО;
- державна програма компенсації за пошкоджене житло;
- консульські послуги;
- багатоцільові Центри захисту та ЦНАПи.

Реалізація проєкту стала можливою завдяки співпраці між Міністерством розвитку громад та територій України та Агентством ООН у справах біженців. Мета проєкту – допомогти людям отримати підтримку з відновлення пошкодженого чи зруйнованого житла або отримати компенсацію від держави.

Зрозуміло, що безпечний дім є основою сімейного життя і необхідний для того, щоб повернення з-за кордону наших громадян або повернення ВПО в рідні місця було довготривалим. Але лише його самого недостатньо. Платформа прагне надавати перевірену та актуальну інформацію переміщеним сім'ям, щоб вони мали змогу прийняти зважене рішення – повертатися чи залишатися у приймаючій країні.

Проект «Україна – це дім» розроблений для того, щоб бути актуальним та корисним для людей, з якими та для яких працює Агентством ООН у справах біженців. Саме тому на платформі є можливість напряму зателефонувати до регіонального кол-центру Агенства (безкоштовно з будь-якої країни) і поговорити із співробітниками або поставити будь-які питання через форму зворотного зв'язку.

Підсумовуючи, зазначимо, що створення цієї платформи є вкрай соціально значущою річчю. Таким чином держава буде намагатися повернути в першу чергу українців з-за кордону. А для цього з ними не можна втрачати зв'язок.

У соціальній роботі окремим перспективним напрямком є електронна медіація (е-медіація), яку слід розглядати серйозно та сприяти їй, оскільки вона може вирішити різні проблеми. Наприклад, за відсутності кваліфікованих медіаторів у певній частині держави, де проживають сторони. Також вона може бути вигідною, враховуючи менші витрат на послугу у порівнянні з стаціонарною соціальною послугою посередництва. Після прийняття Закону «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року сформоване нормативне поле для здійснення е-медіації. Тому в цій справі буде корисною онлайн платформа.

В Україні існує така платформа. Створена у вересні 2022 року за фінансової підтримки Європейського Союзу в рамках Проєкту «CONSENT», що реалізується Громадською Спілкою «Українська академія медіації» і називається Mediation-Help.com. Вона має величезну підтримку від різних українських та іноземних організацій медіаторів, закладів освіти, міжнародних організацій.

Мета платформи – надати інформаційну підтримку українським громадянам, які потрапляють у різного роду конфліктні ситуації, а також підтримати українських медіаторів, досвід та навички яких можуть бути корисними у конструктивному вирішенні конфліктів і спорів, а також сприяти формуванню професійної мережі медіаторів у всьому світі.

Платформа створена з метою допомоги:

- всім, хто бажає дізнатися більше про медіацію;
- українцям, які перебувають в Україні чи за кордоном та потребують допомоги у врегулюванні конфліктів і спорів;
- медіаторам, які перебувають за межами України та мають потребу в актуальній інформації щодо медіації в країні перебування;
- медіаторам, готовим проводити медіації в онлайн форматі;
- всім, хто бажає сприяти вирішенню конфліктів за участю україномовного населення (в тому числі органів влади країни перебування) [33].

Окрім того, що платформа є джерелом інформації щодо медіації для всіх зацікавлених осіб в Україні, вона також є інструментом міжнародної співпраці медіаторів та їх організацій.

Медіатори можуть розмістити інформацію про себе на платформі, заповнивши форму для реєстрації. А ті, хто шукає допомоги може перейти за посиланням та за допомогою зручних фільтрів обрати відповідного медіатора. Комунікація відбувається через гугл-форму анкети та електронну пошту.

Мінцифра як ключове міністерство процесу цифрової трансформації в Україні приділяє велику увагу вказаним процесам. Важливим є при цьому створення загальнодержавних проектів із цифровізації. Згадаємо проект «Дія.Engine», створений у вересні 2023 року та який включає платформу реєстрів для ефективного та сучасного управління інформацією. Так, на основі платформи Мінсоцполітики вже будує реєстр організацій, які залучають волонтерів, і починає працювати над реєстрами інших міністерств.

«Дія.Engine» дозволить державним органам створювати публічні реєстри та полегшить управління ними.

Про це повідомила прес-служба міністерства: «запустили Дія.Engine, щоб пришвидшити цифровізацію. Зараз на платформі створюється більше ніж 20 електронних реєстрів у межах проєкту Іннолаб, на їх основі впроваджуватимуть нові державні онлайн-послуги» [27].

Також в Мінцифри анонсують появу реєстру складських документів на зерно, що допоможе без зайвих зусиль відслідковувати обсяг зерна на елеваторах. Крім того, готуються реєстри, зокрема, системи реєстрації домашніх тварин, системи крові, системи нотифікації косметичної продукції, харчових добавок, дезінфекційних засобів, ліцензійних реєстрів МВС, суб'єктів медіа Нацради телерадіомовлення та інших.

За інформацією Мінцифри, 20 реєстрів реалізуються за підтримки уряду Німеччини в межах проєктів, які виконує GIZ Ukraine, та за допомогою Фонду «Східна Європа».

Очікується, що нова платформа забезпечить упорядкування та безпечне збереження даних у таких реєстрах, дозволить оцифровувати державні послуги та автоматизувати відповідні процеси, пришвидшить запуск онлайн-сервісів та діджиталізацію економіки України загалом. Усього в Україні існує понад 400 державних реєстрів, значна частина яких технологічно застаріла та вразлива до кібератак. Наразі на платформі «Дія.Engine» розробляється 50 реєстрів. Частина з них вже працюють, інші будуть готові найближчим часом. Створення такої платформи є системним рішенням, яке змінює підхід до створення реєстрів та керування ними. А в підсумку, це позитивно впливає на всі сфери життєдіяльності суспільства, в тому числі в соціальну сферу.

Охарактеризуємо далі платформи, створені Мінсоцполітики за роки цифровізації, починаючи з 2019 року. Ми вже згадували в 1 розділі Соціальний веб-портал електронних послуг [47]. Зазначимо основні переваги платформи під час користування:

- особи в СЖО мають можливість подати заявку онлайн, ознайомитися з переліком соціальних послуг у відповідній громаді а також відстежувати статус власної заявки;
- надавачі соціальних послуг мають змогу посилити контроль за справами, оптимізувати звітність, ефективно розподілити навантаження;
- фахівцям соціальної сфери це оптимізує документообіг та підвищує ефективне планування під час ведення випадку;
- у структурному підрозділі з питань соціального захисту населення прискорюється обробка звернень.

Інша платформа з'явилася на початку повномасштабної війни Росії про України і називається «Є-допомога». Створена Мінсоцполітики, Мінцифрою за підтримки шведського фонду «Sverige». На жаль, наразі громадянами України подано понад 10 000 000 заявок, у зв'язку з чим тимчасово припиняється збір заявок на платформі задля детального їх опрацювання та передачі за запитом до міжнародних організацій для подальшої виплати [13].

На жаль ресурси міжнародних організацій обмежені, тому Мінсоцполітики докладає максимальних зусиль для збільшення кількості міжнародних організацій, що можуть надати грошову допомогу українцям, які постраждали від війни. Не зважаючи на те, що станом на сьогодні платформа не приймає нові заявки, матеріальна підтримка від західних партнерів України її населенню вже надана на мільйонні суми, що є надзвичайно важливим.

Для покращення доступу ветеранів до соціальних послуг створено ветеранський ресурс «e-Ветеран» – сучасну інформаційно-довідкову систему, яка узагальнює дані про послуги з психологічної допомоги, санаторно-курортного лікування та інші види підтримки. Платформа дозволяє ветеранам швидко отримати необхідну інформацію та скористатися доступними державними програмами [49].

З 2023 року по всій території держави йде впровадження нової професії «фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Враховуючи

соціальну значимість та необхідність набору великої кількості фахівців звернулися до переваг цифровізації.

Відбір кандидатів на посаду помічника ветерана проводився в електронному форматі: ветерани подавали заявки через інформаційний портал Е-ветеран [47]. Фахівцями можуть стати громадяни України, ветерани війни або члени їхніх сімей, які володіють українською мовою та мають освіту не нижче рівня молодшого бакалавра. Після проходження відбору, яке відбувається на платформі та завершення навчального етапу, фахівцям одразу визначається робоче місце для супроводу ветеранів.

Крім того, Мінсоцполітики у співпраці з Фондом соціального захисту осіб з інвалідністю створило спеціалізовану онлайн-платформу protez.msp.gov.ua, яка стала ключовим джерелом інформації для осіб, що потребують протезів та інших реабілітаційних засобів. Додаткову інформацію можна знайти на ресурсі Protez Hub, який із 2014 року активно працює над розвитком галузі протезно-ортопедичної допомоги в Україні та сприяє запровадженню системних змін задля підвищення якості послуг по всій країні.

У сучасному світі існує багато онлайн платформ для самоосвіти, яка стає необхідним складником успішного й стійкого розвитку кожної особистості. Збільшення доступу до технологій та інтернет ресурсів розширює можливості для навчання в будь-який час та в будь-якому місці. Україна не залишається осторонь цього тренду і відзначається як активним використанням різноманітних платформ для самоосвіти населенням, так і розвитком власного ринку освітніх послуг, зокрема онлайн. Згідно з результатами дослідження за 2023 рік, досвід користування українськими платформами для навчання мають від 17 % до 43 % респондентів, залежно від цільової категорії [16].

Можливо, це і не так багато, але процес продовжується. Для прикладу назвемо найбільші платформи онлайн освіти в Україні – «Прометеус», «Дія.Освіта», «Edera». Мінсоцполітики розробило власну онлайн платформу для навчання фахівців в соціальній сфері «Платформа соціальної освіти» [34].

Це відбулося в грудні 2022 року за сприяння міжнародної допомоги від Уряду Канади в рамках проєкту «Супровід урядових реформ в Україні» (SURGe). Метою стало надання підтримки територіальним громадам у посиленні їх діяльності в сфері захисту прав дитини, розвитку соціальних послуг та організації інших програм підтримки громадян.

Платформа сприятиме системному навчанню та підвищенню професійної кваліфікації представників органів місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг та організацій. Зі слів міністерки соціальної політики О. Жолнович «навчальна платформа дозволить покращувати якість соціальних послуг, які надаються в громадах. Це корисно і для родичів людей, які потребують підтримки, і для понад 50 тис. професіоналів, які отримали можливість в зручний спосіб підвищити свою кваліфікацію, це також можливість відкрити для себе нову професію тим, хто шукає роботу» [26].

Аналізуючи матеріали, виставлені на платформі стає зрозумілим, що вони охоплюють весь спектр надання соціальних послуг. Статистика користувачів на платформі представлена нами на Рис. 2.1.



Рис. 2.1. Статистика щодо користування платформою [56]

Всі матеріали ретельно підібрані з урахуванням потреб як надавачів послуг так і їх отримувачів. Акумулюються найкращі світові практики,

апробовані в ОТГ України та фокусуються на актуальних соціальних напрямках сьогодення:

- організація соціальних послуг в територіальних громадах, зокрема надання послуг населенню екстрено (кризово);
- забезпечення і захист прав дитини;
- протидія домашньому насильству і торгівлі людьми тощо;
- здійснення соціальної роботи [34].

Отже, станом на серпень 2023 року зареєстровано понад 2 300 користувачів з більш ніж 600 українських громад. Виходить, що із існуючих в державі громад представлено на платформі майже половина. При цьому, хоча би 1 фахівець із громади теж зареєстрований.

На наш погляд, це небагато. Тому, треба зробити висновок про активнішу комунікацію з ОТГ та необхідністю залучення фахівців до навчання на платформі. Вважаємо, що Мінсоцполітики повинно більш активно популяризувати цей проєкт.

Виходячи з цього, пропонуємо у закладах вищої освіти на спеціальності «Соціальна робота та консультування» обов'язково забезпечити проходження онлайн курсів з отриманням сертифікатів на вказаній платформі як викладачам так і студентам. Це дозволить зробити заняття практико орієнтованими, так як матеріали містять практичні кейси конкретних громад.

Підсумовуючи, вкажемо на те, що в Україні як держава так і громадський сектор активно створюють різноманітні онлайн-платформи. Можливо найбільше їх створено саме в Мінсоцполітиці. Виокремимо найважливіші – «Є-допомога», «Соціальний портал...», «Е-ветеран» та ін. Ретельне впровадження цифрових платформ, орієнтованих на інтереси та потреби різних верств населення в умовах повномасштабного вторгнення росії в Україну, дозволить забезпечити збалансований розвиток соціальної сфери України.

Запровадження «Платформи соціальної освіти» сприятиме системному навчанню та підвищенню професійної кваліфікації представників органів

місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг та організацій, що так необхідно в умовах різкого зростання осіб, які знаходяться в СЖО і потребують допомоги. Також рекомендовано долучатися до навчання на платформі студентам та викладачам закладів вищої освіти спеціальності «Соціальна робота та консультування».

2.4. Цифрові навички населення та рекомендації щодо збільшення динаміки їх розвитку

З 13 жовтня по 7 листопада 2023 році проведено 3 етап дослідження цифрової грамотності з ініціативи Міністерства цифрової трансформації України, за підтримки швейцарсько-української Програми EGAP, що виконується Фондом «Східна Європа» та фінансується Швейцарією. Перша хвиля дослідження була в 2019 році, друга – в 2021 році [15]. Третя хвиля дослідження мала на меті відстежити динаміку в розвитку діджитал навичок населення України та проаналізувати вплив суспільно-економічної ситуації на рівень цифрової безпеки. Порівняння відбувалося за 4 роки.

Нас в цьому проєкті цікавить аналіз розвитку цифрових навичок дорослого населення України у віці від 18 до 70 років, бо саме люди цього віку найактивніше користуються онлайн-інструментами для отримання консультацій та подання заявок на соціальні послуги або вирішення своїх життєвих проблем. Обсяг вибірки складав 2005 осіб, похибка – 2,2%. Тип вибірки – стратифікаційна, квотна.

Блок 2 підсумкового звіту дослідження висвітлює динаміку розвитку цифрових навичок населення, починаючи з 2019 року, та ілюструє поточну ситуацію щодо цифрової грамотності таких цільових груп, як доросле населення України (18–70 років), підлітки (10–17 років) та люди з порушеннями слуху (18–59 років) [16].

З 2019 до 2023 року частка інтернет-користувачів у загальній структурі населення збільшилась на 8 % і становить 94%. Частота практик користування

інтернетом має прямий зв'язок з віком респондентів. Серед найстаршої категорії (60-70 років) щодня інтернет використовує 71 % опитаних, а серед наймолодшої категорії дорослих (18-29 років) цей показник сягає 96 %.

Отже, у результаті дослідження за 2023 року 93 % населення України мають цифрові навички загалом. За 4 роки частка людей без навичок користування цифровими технологіями скоротилася на 8 % (зниження з 15 % 2019 року до 7 % 2023 року). Позитивна тенденція до збільшення частки населення із цифровими навичками вказує на сталий розвиток цифрової грамотності в країні. Окрім покращення кількісних показників, можна говорити про поглиблення цифрових вмінь. Частка осіб із вищим за середній рівнем цифрових навичок зросла на 12 %, порівняно з 2019 роком, сягнувши 38%. Дослідження використовувало наступні рівні цифрових навичок:

1. No skills. Відсутні цифрові навички у всіх чотирьох сферах (інформаційні, комунікаційні, розв'язання життєвих проблем, створення цифрового контенту) та/або не користувалися інтернет-послугами за останні 3 місяці.

2. Low skills. Відсутні цифрові навички в одній із чотирьох сфер компетенцій.

3. Basic skills. Рівень володіння цифровими навичками в усіх чотирьох сферах на рівні не нижче «середнього».

4. Above basic skills. Рівень володіння цифровими навичками в усіх чотирьох сферах на рівні не нижче «Вище середнього».

Отже, окрім віку, можна побачити відмінності в цифрових навичках населення в розрізі таких параметрів, як рівень освіти, тип зайнятості населення та рівень матеріального добробуту.

Щодо рівня освіти, то за результатами порівняння за 4 роки стає очевидним, що цифрові навички людей без фахової освіти є нижчими, ніж у людей із середньою спеціальною освітою, а останні поступаються в навичках людям із незакінченою вищою / вищою освітою чи науковим ступенем.

Якщо говорити про зайняте населення, а саме про студентів і населення, яке працює, то вони мають кращі цифрові навички, ніж незайняті люди, особливо, пенсіонери / безробітні за станом здоров'я.

Щодо рівня матеріального становища то теж очевидно, що люди з вищим рівнем доходів мають вищий рівень цифрових навичок. Питання зіставлення рівня доходів і рівня цифрової грамотності в дослідженні розкрито і в абсолютних цифрах. Тенденція підтверджується: зі зростанням рівня навичок збільшується показник особистого середньомісячного доходу.

Отже, проаналізуємо більш детально загальний рівень цифрових навичок серед дорослого населення у розрізі зайнятості, який представлений в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Загальний рівень цифрових навичок серед дорослого населення у розрізі зайнятості (у %) [16, с. 21]

Варіант відповіді	Населення, яке працює	Студентська молодь	Населення, яке тимчасово не працює	Пенсіонери / безробітні за станом здоров'я
No skills	4,5	3,2	8,7	19,1
Low skills	27,1	5,4	38,6	63,7
Basic skills	24,5	10,8	23,9	10,9
Above basic skills	43,9	80,6	28,8	6,3

Дані табл. 2.2 свідчать про те, що саме молодь володіє найкраще цифровими навичками (80,6 %), потім населення, яке працює (43,9 %). Пенсіонери мають значно нижчі відсотки. Також серед них більшість представлена на рівні Low skills, що означає «відсутні цифрові навички в одній із чотирьох сфер компетенцій».

Аналізуючи результати дослідження стає зрозумілим, що зміни відбуваються на краще. Рівень цифрових навичок серед дорослого населення країни збільшується з кожним роком. Насамперед, ці ключові зміни в практиках використання цифрових технологій серед дорослих українців пов'язані з наступним:

1. Збільшується актуальність онлайн-навчання для дорослих. Приріст користувачів навчальних вебсайтів / порталів з 2019 до 2023 року становить 18 %, в 2023 році – 28 %. Водночас на 15 % збільшилося використання навчальних матеріалів в інтернеті (з 21 % до 36 %).

2. Поширюються практики використання цифрових технологій у громадському й політичному житті. Участь в онлайн-консультаціях або голосуванні з певних соціальних чи політичних питань (наприклад, підписання петиції) зросла на 15 % – з 20 % до 35%. Такий же приріст зафіксовано й за активністю в соціальних мережах – розміщення постів / повідомлень на соціальні та/або політичні теми (зараз показник становить 46%). На практики використання інтернету в соціально-політичному житті могла вплинути війна – розвиваються практики волонтерства, практики підпису електронних петицій тощо.

3. Збільшилася кількість встановлення на телефони та мобільні пристрої мобільних застосунків.

Також важливим є власна оцінка людьми своїх спроможностей та цифрових навичок, яка постійно збільшується. Частка людей, яка бачить прогрес у власних цифрових компетенціях за 2023 рік є вищою серед таких соціальних груп (визначено способом ранжування):

- студенти та населення, яке працює;
- люди молодшого віку – у масиві «доросле населення» це 18-29 років, а в масиві «люди з порушеннями слуху» – вік до 35 років;
- люди з незакінченою вищою або вищою освітою;
- люди з рівнем достатку вище середнього.

Враховуючи результати даного дослідження та аналіз використання онлайн-інструментів в соціальній сфері пропонуємо ключові рекомендації для населення України щодо розвитку цифрових навичок при користуванні онлайн-інструментами (застосунками, платформами, порталами):

1. Постійне навчання та саморозвиток. Користуйтеся безкоштовними освітніми платформами, такими як «Дія.Цифрова освіта», «Coursera»,

«Prometheus», «Udemy». Проходьте курси з тем «цифрова грамотність», «безпека в інтернеті», «робота з хмарними сервісами», «електронні послуги».

2. Збільшіть практику роботи з е-платформами. Обов'язково навчіться користуватись порталом «Дія», «Е-малятко», електронними сервісами МВС, МОЗ, Пенсійного фонду України тощо. Скрізь реєструйтесь, подавайте документи, отримуйте довідки онлайн, саме це тренує навички.

3. Розвивайте навички роботи з мобільними застосунками. Використовуйте мобільні банкінги, застосунки держпослуг, навчальні та медичні застосунки. Вивчайте інтерфейс, налаштування безпеки, функціонал.

4. Проявляйте уважність до кібербезпеки. Створюйте надійні паролі, користуйтеся двофакторною автентифікацією. Будьте обережні з фішинговими сайтами та підозрілими листами.

5. Будьте залученими до цифрових спільнот, долучайтесь до груп у Facebook, Telegram, Viber, де обговорюють цифрові новинки та навчання. При цьому, питайте поради, діліться власним досвідом.

6. Обов'язково підтримуйте старших родичів у питанні розвитку цифрових навичок. Допомагайте батькам і бабусям/дідусям користуватись смартфоном, месенджерами, порталом «Дія». Безумовно, це сприятиме цифровій інклюзії.

7. Використовуйте переваги штучного інтелекту. Вивчайте можливості AI-помічників для навчання, пошуку інформації, написання текстів, спілкування.

Отже, цифрова грамотність – це не лише корисно, а й необхідно для сучасного громадянина. Розвиваючи навички роботи з цифровими інструментами, населення нашої держави підвищує свою автономність, ефективність та конкурентоспроможність. Саме цю динаміку збільшення цифрових навичок серед дорослого населення України демонструють нам результати дослідження цифрової грамотності, проведені з 2019 по 2023 роки Мінцифрою. Сподіваємося, що у звіті за 2024 рік ситуація ще покращиться,

особливо серед пенсіонерів та непрацюючого населення, що збільшить їхні можливості користування онлайн-інструментами в соціальній сфері.

Висновки до розділу 2

Спільна праця уряду, громадського сектору та приватних компаній є ключовим елементом для успішної цифрової трансформації в соціальній сфері. Ретельне впровадження цифрових ініціатив, з урахуванням інтересів та потреб всіх соціальних груп, дозволить забезпечити сталий та балансований розвиток соціальної сфери України в умовах цифрової епохи.

Наша держава в останні роки активно підтримує надання соціальної послуги онлайн-консультування, під час якої фахівці з соціальної роботи допомагають клієнтам вивчити і зрозуміти природу існуючих у них проблем і пропонують їм різні варіанти вирішення проблем.

Платформа «Mediation-Help» є відповіддю на потреби українського населення у позасудовому врегулюванні конфліктів і спорів, можливості для якого зменшились або змінилися у зв'язку з масштабною збройною агресією російської федерації проти України. Основне призначення платформи – конфліктологічна підтримка українському населенню, а також інформаційна та професійна підтримка українським медіаторам.

Більшість мобільних застосунків, платформ та порталів в Україні створені завдяки підтримці міжнародних організацій та урядів США, Швеції, інших країн. За інформацією Мінцифри, 20 реєстрів реалізуються за підтримки уряду Німеччини в межах проєктів, які виконує GIZ Ukraine, та за допомогою Фонду «Східна Європа». Застосунок «Дія», яким користується вже 21 млн українців сприяє покращенню якості та швидкості надання державних та комерційних послуг. Тому цілком логічним є факт того, що в 2024 році він визнаний одним із найкращих винаходів світу за версією журналу Time.

Проте, важливо усвідомлювати і вирішувати виклики, пов'язані з цифровізацією, такі як нерівність доступу до технологій та захист

персональних даних. Шляхи вирішення цих проблем включають розвиток цифрової грамотності, забезпечення доступності інфраструктури та захисту приватності громадян.

Окрім того, ключовими рекомендаціями для населення України щодо розвитку цифрових навичок при користуванні онлайн-інструментами (застосунками, платформами, порталами) є: постійне навчання та саморозвиток; збільшення практики роботи з е-платформами; розвиток навичок роботи з мобільними застосунками; уважність до кібербезпеки, використання штучного інтелекту та його переваг; залучення до цифрових спільнот. Також, обов'язково підтримувати старше покоління у питанні розвитку цифрових навичок.

ВИСНОВКИ

Відповідно до поставленої мети та визначених завдань, маємо підстави зробити наступні висновки.

1. Аналізуючи наукову базу дослідження проблеми розвитку цифрових інновацій в соціальній сфері України за останні роки, можемо констатувати, що предметом вивчення багатьох українських вчених різних галузей науки стали питання застосування цифрових технологій, стратегії цифрової трансформації, аналізу законодавства щодо цифрових технологій, дистанційних форм надання соціальної допомоги, функціонування онлайн-платформ, використання мобільних застосунків, питання цифрової грамотності та професійної підготовки працівників соціальної сфери з урахуванням цифровізації багатьох процесів в Україні.

Найбільша кількість наукових публікації стосується цифрових продуктів та цифрової трансформації українського суспільства. Виділимо публікації наступних авторів: М. П. Васильєва, О. Г. Гавриш, І. А. Романова, В. П. Кохан, І. В. Сушик, В. В. Суліцький, Н. В. Федірко, Т. П. Хлівнюк, А. В. Шлапак, О. В. Швед.

Аналіз робіт зазначених науковців свідчить, що всі вони містять багатий теоретичний та емпіричний матеріал. Водночас, попри наявність різнопланових досліджень, вивчення цифрових інновацій в соціальній сфері залишається актуальним і надалі.

2. Цифрові технології в соціальній сфері відкривають безліч можливостей для покращення якості життя громадян та оптимізації діяльності державних установ. Однією з найважливіших переваг є зменшення бюрократичних перешкод та прискорення процесів надання соціальної допомоги. Завдяки цифровим інноваціям стає можливим забезпечення ефективної взаємодії між громадянами та державними установами, що сприяє оптимізації витратків та підвищенню рівня доступності соціальних послуг.

В Україні цифрова трансформація реалізується у межах державної політики, яка передбачає запровадження електронного урядування, автоматизацію соціальних послуг та інтеграцію інформаційних систем. Прикладом є створення ЄІССС, яка сприяє уникненню можливих помилок при заповненні звернень громадян та дозволяє забезпечити стабільну та надійну систему виплат.

Прийняті в державі нормативно-правові акти сприяють активному розвитку цифрових технологій у соціальній сфері, підвищуючи рівень доступності та ефективності державних послуг для громадян. Однак для повної реалізації потенціалу цифрової трансформації необхідно забезпечити ширший доступ населення до цифрових технологій, підвищити рівень захисту даних та покращити фінансування цифрових ініціатив. Успішне подолання цих викликів сприятиме створенню більш ефективної, безпечної та інклюзивної соціальної системи в Україні.

Одним із ключових стратегічних документів є «Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери». Вона спрямована на розвиток єдиних електронних реєстрів соціальних послуг, впровадження цифрових платформ для комунікації між громадянами та органами соціального захисту, а також автоматизацію процесів надання соціальної допомоги. Крім того, стратегія передбачає посилення кібербезпеки та захисту персональних даних, що є важливим елементом цифрової трансформації соціальної сфери.

Результати дослідження Індексу цифрової трансформації за останні роки показали, що середній показник по країні становить 0,651 бала з 1 можливого. Лідером є Дніпропетровська область зі значенням 0,916. Одні з найгірших показників маємо в областях, де ведуться бойові дії, наприклад Луганська область має 0,404 бали а Запорізька – 0,370. Також дослідження показує, що розвиток інтернету в регіоні сильно впливає на значення індексу.

Застосування онлайн-інструментів в соціальній сфері має на меті підвищення якості надання соціальних послуг та узгодження процесів цифровізації з міжнародними стандартами, що наближає нас до вступу в

Європейський Союз. Безперечно, завдяки цифровізації кожен соціальний працівник зможе більше уваги приділяти реальній допомозі людині, а не паперовій роботі та ручній верифікації.

3. Спільна праця Мінцифри та Мінсоцполітики, громадського сектору та приватних компаній є ключовим елементом для успішної цифрової трансформації в соціальній сфері. Ретельне впровадження цифрових ініціатив, з урахуванням інтересів та потреб всіх соціальних груп, дозволить забезпечити сталий та балансований розвиток соціальної сфери України в умовах цифрової епохи.

Наша держава в останні роки активно підтримує надання соціальної послуги онлайн-консультування, під час якої фахівці з соціальної роботи допомагають клієнтам вивчити і зрозуміти природу існуючих у них проблем і пропонують їм різні варіанти вирішення проблем.

Онлайн-консультування – це потужний інструмент для покращення доступу до послуг по всій Україні, особливо в умовах воєнного стану та внутрішньої міграції. Його розвиток потребує державної політики, освітніх ініціатив і технологічної підтримки.

Визначені основні переваги онлайн-консультування: забезпечення анонімності для людей у невеликих спільнотах; збільшення можливостей доступу до соціальних послуг і взаємодії з фахівцем людей з інвалідністю або з проблемами мобільності; доступність для клієнтів сільських або віддалених спільнот (географічний фактор); можливість одночасного спілкування клієнта з декількома фахівцями під час відеоконференцій. До ризиків організації дистанційної взаємодії з фахівцем відносяться: необхідність забезпечення конфіденційності інформації й безпечності дистанційної взаємодії для клієнта у зв'язку з використанням цифрових ресурсів; обмеженість у використанні дистанційної (цифрової) форми взаємодії з людьми похилого віку; неможливість використання дистанційних форм роботи у випадках домашнього насилля.

Платформа «Mediation-Help» є відповіддю на потреби українського населення у позасудовому врегулюванні конфліктів і спорів, можливості для якого зменшились або змінилися у зв'язку з масштабною збройною агресією російської федерації проти України. Основне призначення платформи – конфліктологічна підтримка українському населенню, а також інформаційна та професійна підтримка українським медіаторам.

4. Більшість мобільних застосунків, платформ та порталів в Україні створені завдяки підтримці міжнародних організацій та урядів США, Швеції, Швейцарії, інших країн. За інформацією Мінцифри, 20 реєстрів реалізуються за підтримки уряду Німеччини в межах проєктів, які виконує GIZ Ukraine, та за допомогою Фонду «Східна Європа». Застосунок «Дія», яким користується вже 21 млн українців сприяє покращенню якості та швидкості надання державних та комерційних послуг. Тому цілком логічним є факт того, що в 2024 році він визнаний одним із найкращих винаходів світу за версією журналу Time.

Серед відомих застосунків в соціальній сфері, яких менше створено в державі ніж онлайн-платформ та порталів, виокремимо регіональний «Соціальні послуги Харківщини» та два застосунки для осіб з особливими потребами, а саме вадами зору та слуху «BeWarned» та «Перекладач жестовою мовою».

5. В Україні як держава так і громадський сектор активно створюють різноманітні онлайн-платформи. Можливо найбільше їх створено саме в Мінсоцполітиці. Виокремимо найважливіші – «Є-допомога», «Соціальний портал...», «Е-ветеран» та ін. Ретельне впровадження цифрових платформ, орієнтованих на інтереси та потреби різних верств населення в умовах повномасштабного вторгнення росії в Україну, дозволить забезпечити збалансований розвиток соціальної сфери України.

Запровадження «Платформи соціальної освіти» сприятиме системному навчанню та підвищенню професійної кваліфікації представників органів місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг та організацій, що так

необхідно в умовах різкого зростання осіб, які знаходяться в СЖО і потребують допомоги. Також рекомендовано долучатися до навчання на платформі студентам та викладачам закладів вищої освіти спеціальності «Соціальна робота та консультування».

б. Проте, важливо усвідомлювати і вирішувати виклики, пов'язані з цифровізацією, такі як нерівність доступу до технологій та захист персональних даних. Шляхи вирішення цих проблем включають розвиток цифрової грамотності, забезпечення доступності інфраструктури та захисту приватності громадян.

Окрім того, ключовими рекомендаціями для населення України щодо розвитку цифрових навичок при користуванні онлайн-інструментами (застосунками, платформами, порталами) є: постійне навчання та саморозвиток; збільшення практики роботи з е-платформами; розвиток навичок роботи з мобільними застосунками; уважність до кібербезпеки, використання штучного інтелекту та його переваг; залучення до цифрових спільнот. Також, обов'язково підтримувати старше покоління у питанні розвитку цифрових навичок.

Основне призначення цифровізації соціальної сфери полягає в подальшому розвитку системи, яка полегшує шлях громадянина до отримання соціальної послуги, забезпечує екстериторіальне обслуговування, прийняття автоматичних рішень та гарантує антикорупційний ефект.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балухтіна О. М., Венгер Р.О. Цифровізація в соціальній сфері України : переваги та ризики. *Тиждень науки – 2024. Факультет соціальних наук. Тези доповідей науково-практичної конференції, Запоріжжя, 15-19 квітня 2024 р.* / Редкол. : Вадим ШАЛОМЄЄВ (відпов. ред.) Електрон. дані. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. С. 89-91.
2. Без додаткових довідок та черги – як зміниться сфера соціальних послуг із запровадженням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери / Міністерство цифрової трансформації України. 2021. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-cherh-yak-zminitsya-sfera-sotsialnikh-poslug-z-vprovadzhennyam-edinoi-informatsiynoi-sistemi-sotsialnoi-sferi> (дата звернення: 18.01.2025).
3. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. №1. С. 38-42.
4. Васильєва М. П., Романова І. А. Практики надання соціальних послуг в дистанційному режимі. *Вісник Університету ім. Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія. Педагогічні науки*. 2021. №2. С. 50-56. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7410dd5d-7dde-47ab-ae9-4e8b162a091a/content> (дата звернення: 12.02.2025).
5. Васянович Г., Логвиненко В. Використання інтерактивних методів навчання в процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2023. Т. 68. С. 85-93.
6. В Україні запрацював перший мобільний застосунок про соціальні послуги / Укрінформ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3848564-v->

ukraini-zpracuvav-persij-mobilnij-zastosunok-pro-socialni-poslugi.html (дата звернення: 23.03.2025).

7. Гавриш О. Г. Діджиталізація в соціальній роботі – потреби та виклики спеціалістів з соціальної роботи в Німеччині. *Технології електронного навчання*. 2021. №5. С. 79-83. URL: <https://journals.uran.ua/texel/article/view/247383> (дата звернення: 24.03.2025).

8. Державна міграційна служба України: офіційний сайт. URL: <https://dmsu.gov.ua> (дата звернення: 23.12.2024).

9. Державний стандарт соціальної послуги консультування: Наказ Мінсоцполітики України від 02.07.2015 р. № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 18.03.2025).

10. Державний центр зайнятості : офіційний сайт. URL: <https://www.dcz.gov.ua> (12.03.2025).

11. Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг : аналітичний звіт (вересень 2022 р.). Київ, 2022. 57 с.

12. Жаворонок А.В., Лопашук І.А. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. *Економічний простір*. 2024. № 189. С. 253-258.

13. Е-допомога : соціальна платформа. URL: <https://edopomoga.gov.ua> (дата звернення: 12.01.2025).

14. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство : електрон. наук. видання*. 2020. № 2 (15). С. 80-85.

15. Загальнонаціональне опитування «Цифрова грамотність населення України» / Міністерство цифрової трансформації України. 2019. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf (дата звернення: 13.12.2024).

16. Загальнонаціональне опитування «Цифрова грамотність населення України» / Міністерство цифрової трансформації України. 2023. 70 с. URL: https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna_2021_ukr.pdf (дата звернення: 13.01.2025).

17. Ілляшенко С. М. Інноваційний менеджмент: підручник. Суми : Університетська книга, 2010. 334 с.

18. Індекс цифрової трансформації регіонів України. URL: https://oda.zht.gov.ua/wpcontent/uploads/2023/04/Indeks_tsyfrovoyi_transformatsiyi_regioniv_Ukrayiny.pdf

19. Ковач В. О. Форми та методи управління ринком праці. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія : Державне управління.* 2020. № 1 (96). С. 49-54.

20. Костишина Т. Соціальний захист в контексті розвитку цифрової економіки. *Економічний аналіз.* 2021. Том 31. № 1. С. 279-288.

21. Кохан В. П. Цифрова платформа як інструмент цифрової економіки. *Право та інновації.* 2021. № 1 (33). С. 29-34.

22. Лазебна М. Цифрове майбутнє стає сьогоденням / *Укрінформ.* 2022. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3380732-cifrove-majbutne-stae-sogodennam.html> (дата звернення: 18.03.2025).

23. Логвиненко В. М., Грицанюк В. В. Цифрова трансформація суспільства та інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності фахівців соціальної роботи: сучасні виклики. *Науковий часопис національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки : реалії та перспективи.* Збірник наукових праць. 2022. Вип. 87. С. 53-57.

24. Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України :* зб. наук. праць. 2021. Вип. 1(147). С. 27-31.

25. Манько Д. Г. Діджиталізація правового регулювання: технологічні алгоритми й електронні документи. *Держава та регіони. Серія: Право*. 2020. №1 (67). Т. 1. С. 18-23.

26. Міністерство соціальної політики України : офіційний сайт. URL: <https://www.msp.gov.ua/> (дата звернення: 14.03.2025).

27. Міністерство цифрової трансформації : офіційний сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 14.03.2025).

28. Мінсоцполітики та Всесвітня продовольча програма ООН продовжують співпрацю щодо цифровізації соціальних послуг / Урядовий портал. 2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/minsotspolityky-ta-vsесvitnia-prodovolcha-prohrama-oon-prodovzhuiut-spivpratsiu-shchodo-tsyfrovizatsii-sotsialnykh-posluh> (дата звернення: 18.01.2025).

29. Мінцифри інформує про результати цифрової трансформації в регіонах України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mintsyfry-informuie-prorezultaty-tsyfrovoi-transformatsii-v-rehionakh-ukrainy> (дата звернення: 29.02.2025).

30. Некрасов В. Як виглядатиме «цифрова» Україна : репортаж з Естонії. URL: <https://pravda.com.ua/publications/2019/03/18/646173/> (дата звернення: 23.03.2025).

31. Онлайн платформа «Україна-це Дім». Національна соціальна сервісна служба України. <https://nssu.gov.ua/news/onlain-platforma-ukraina-tse-dim> (дата звернення: 23.03.2025).

32. Петрова І. Л., Балика О. Г., Качан Г. М. Цифрова економіка та поява цифрової зайнятості. *Соціально-трудові відносини: теорія і практика*. 2020. Т. 10. Вип. 1. С. 10-18.

33. Платформа «mediation-help». URL: <https://www.mediation-help.com/about-platform/> (дата звернення: 12.01.2025).

34. Платформа соціальної освіти. URL: <https://socialacademy.gov.ua/> (дата звернення: 02.03.2025).

35. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет : монографія / за ред. С. В. Глібка, К. В. Єфремової. Харків : Право, 2016. 360 с.

36. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова КМУ від 14 квітня 2021 р. № 23-3п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 23.02.2025).

37. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2019. № 1. Ст. 11. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15> (дата звернення: 12.02.2025).

38. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження КМУ від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> 24 (дата звернення: 12.02.2025).

39. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження КМУ від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80> (дата звернення: 27.02.2025).

40. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядження КМУ від 28.10.2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text> (дата звернення: 18.02.2025).

41. Самойленко А. Особливості цифровізації країн Європейського Союзу в умовах глобалізації. *Вісник економіки*. 2021. Вип. 1. С. 46-54.

42. Семигіна Т. Он-лайн технології у практичній соціальній роботі. *Комп'ютерні технології та Інтернет в інформаційному суспільстві* : матеріали 10 Міжнародної наук.-практ. конф., 11-14 жовтня 2016. Вінниця : ВНТУ, 2016. С. 119-121.

43. Семигіна Т., Слосанська Г., Столярик О. Класифікація та стандартизація соціальних послуг : міжнародний та український досвід. Аналітичний матеріал. Київ : ПРООН, 2016. 274 с.

44. Скорик О. О., Рябоконт Н. П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Електронне видання «Державне управління: удосконалення та розвиток»*. 2020. № 7. С. 3-17.

45. Словник-UA. Портал української мови та культури. URL: <https://slovnyk.ua/index.php?swrd> (дата звернення: 12.03.2025).

46. Соціальна політика в Україні у воєнний час: 2022-2023 роки. URL: <http://www.ier.com.ua/files/Projects/2023/> (дата звернення: 12.02.2025).

47. Соціальний портал Мінсоцполітики. URL: <https://soc.gov.ua/welcome> (дата звернення: 12.03.2025).

48. Соціальний захист: гід Порталу Дія. URL: <https://guide.diaa.gov.ua/thematic-area/sotsialnyi-zakhyst> (дата звернення: 12.03.2025).

49. Соціальні послуги онлайн: в Україні запрацював вебпортал електронних послуг Мінсоцполітики / Запорізька обласна державна адміністрація. <https://www.zoda.gov.ua/news/71148/sotsialni-poslugi-onlayn-v-ukrajini-zapratsjuvav-vebportal-elektronnih-poslug-minsotspolitiki.html> (дата звернення: 12.03.2025).

50. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Київ : Вид. дім «Вінниченко», 2023. 240 с.

51. Сушик І. В., Сушик, О. Г. Цифрові сервіси та портали для мігрантів в системі соціального забезпечення. *Соціальна економіка*. 2023. № 65. С. 44-57.

52. Федірко Н. В. Цифровий соціальний захист в Україні : передумови та стратегічні виклики. *Соціально-трудова відносина: теорія і практика*. 2020. Т. 10. Вип. 1. С. 12-18.

53. Хаустова М. Г. Державна політика в умовах цифровізації суспільства. Міжнародний досвід реалізації програм та стратегії цифровізації. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 2. С. 209-216. URL: <http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/261881/258267> 31 (дата звернення: 12.03.2025).

54. Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. *Політичне життя*. 2022. № 2. С. 78-85.

55. Цифрова трансформація соціальної сфери – Єдина електронна система дозволить заощадити до 11 млрд грн щороку / КМУ : Єдиний веб-портал виконавчої влади в Україні. 2021. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-socsferi-yedina-elektronna-sistema-dozvolit-zaoshchaditi-do-11-mlrd-grn-shchoroku> (дата звернення: 13.02.2025).

56. Цифрова трансформація соціальної сфери / Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/19671.html> (дата звернення: 18.02.2025).

57. Цифрова трансформація соціальної сфери / Національна асамблея людей з інвалідністю України: офіційний сайт. URL: <https://naiu.org.ua/tsyfrovatransformatsiya-sotsialnoyi-sfery/> (дата звернення: 18.02.2025).

58. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: <https://kremenets.te.gov.ua/news/tsyfrovizatsiia-sotsialnoi-sfery-chomu-tsevazhlyvo-navit-pid-chas-viiny> (дата звернення: 23.03.2025).

59. Цюприк А.Я. Формування інтегральної компетентності соціального працівника в умовах цифрового суспільства. *Публічне управління та соціальна робота*. 2023. № 2. С. 64-68.

60. Чукут С. А., Ціпцюра Т. М. Кращі європейські та українські практики надання електронних послуг для вразливих верств населення. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 5. С. 91-97.

61. Шлапак А. В., Іващенко О. А. Управління соціальною безпекою в умовах цифрової економіки: локальний рівень. *Бізнес інформ.* 2024. № 1. С. 87-94.

62. Щербина С., Попович В., Новак Т. Цифрова трансформація сфери соціального захисту в умовах воєнного стану і повоєнного відновлення України. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : «Педагогіка. Соціальна робота».* 2024. Вип. 2 (55). С. 82-88.

63. European Commission. Digitalisation in social security coordination. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1543&langId=en> 13 *Social and Labour Relations: Theory and Practice.* 2022. Vol. 12. Issue 1. URL: [http://dx.doi.org/10.21511/slrtп.12\(1\).2022.01](http://dx.doi.org/10.21511/slrtп.12(1).2022.01) (data of access: 23.03.2025).

64. Larsson A., Teigland R. Digital Transformation and Public Services. Societal Impacts in Sweden and Beyond London and New York: Routledge. 2020. 378 p. Retrieved from: <https://www.routledge.com/Digital-Transformation-andPublicServices-Societal-Impacts-inSwedenand/LarssonTeigland/p/book/9781032088303> (data of access: 12.03.2025).

65. Parrot L. Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. *Journal of Social Work.* 2008. Vol. 8. P. 181-197.

66. United Nations Development Programme Digital Strategy 2022-2025. Retrieved from: <https://digitalstrategy.undp.org/> (data of access: 27.02.2025).