

УДК 330.342.146:004(477)

DOI <https://doi.org/10.32782/2707-0409.2025.1.3>

Балухтіна О. М.

кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри «Соціальна робота»
Національний університет «Запорізька політехніка»
e-mail: balukhtina.olena@gmail.com
ORCID ID: 0000-0002-1085-6908

Венгер Р. О.

аспірант кафедри «Соціальна робота»
Національний університет «Запорізька політехніка»
e-mail: venger.roman@icloud.com
ORCID ID: 0009-0008-3344-005X

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ЗАРУБІЖНИХ ПРАКТИК У ЦИФРОВІЙ ТРАНСФОРМАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ УКРАЇНИ

У статті досліджено зарубіжний досвід цифрової трансформації соціальної сфери, розглянуто ключові практики електронного врядування та інструменти надання соціальних послуг в умовах цифровізації. Проаналізовано потенціал застосування таких практик в Україні, окреслено чинники успішної імплементації та ризики. Сформульовано рекомендації щодо подальшого розвитку цифрової інфраструктури в соціальній сфері на основі міжнародного досвіду.

Метою даного дослідження є комплексне вивчення особливостей використання зарубіжного досвіду в процесі цифрової трансформації соціальної сфери України, що дозволить визначити напрями подальшого розвитку цифрової трансформації соціальної сфери України на основі міжнародного досвіду. Це сприятиме підвищенню якості життя громадян та забезпеченню інклюзивного соціального розвитку.

Ключові слова: цифровізація, соціальна сфера, зарубіжний досвід, електронні послуги, цифрова трансформація, публічне управління.

Постановка проблеми. У сучасних умовах глобалізації та активного впровадження цифрових технологій питання трансформації соціальної сфери набуває особливої важливості. Цифровізація соціальних послуг стає одним із ключових напрямів модернізації системи соціального захисту населення, спрямованої на забезпечення ефективності, прозорості та доступності державних сервісів. Водночас в умовах воєнного стану та соціально-економічних викликів, що постали перед Україною, впровадження сучасних цифрових рішень у сфері соціального забезпечення є не лише доцільним, а й критично необхідним.

Зарубіжний досвід країн Європейського Союзу, США, Канади, Сінгапуру та інших держав свідчить про значний потенціал цифрових технологій у сфері адміністрування соціальних послуг, обліку отримувачів допомоги, моніторингу соці-

альних потреб та забезпечення оперативної взаємодії між державою і громадянами. Адаптація таких практик до українських реалій може суттєво підвищити якість соціального обслуговування, зменшити корупційні ризики, а також сприяти формуванню клієнтоорієнтованої моделі державного управління.

Однак ефективне використання зарубіжних цифрових рішень у соціальній сфері вимагає глибокого аналізу їхнього змісту, принципів функціонування, інституційного контексту, а також оцінки можливостей їх адаптації з урахуванням національних особливостей України. Саме тому дослідження, присвячене вивченню зарубіжного досвіду цифрової трансформації соціальної сфери та його застосуванню в Україні, є надзвичайно актуальним та своєчасним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика цифрової трансформації соціальної сфери в умовах сучасних викликів стала предметом уваги як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, міжнародних експертів, аналітичних центрів і представників органів державної влади. Значну увагу приділено дослідженню ролі цифрових технологій у підвищенні ефективності систем соціального захисту, доступності соціальних послуг, а також формуванню нових моделей взаємодії між державою та громадянами.

У працях українських дослідників, зокрема О. М. Кузьміна, Т. С. Клименко, Н. С. Пархоменко, розглядаються концептуальні засади цифрової трансформації публічного управління, включно з реформуванням соціальної сфери. Аналізуються зміни в системі надання адміністративних та соціальних послуг, розвиток електронного урядування та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у діяльність органів соціального захисту.

На міжнародному рівні активно досліджується досвід цифровізації соціальної політики в країнах ЄС (зокрема, Естонія, Данія, Фінляндія), де впровадження комплексних електронних реєстрів, автоматизованих систем виплат і цифрових ідентифікаторів значно оптимізувало процеси обслуговування населення. Зокрема, у звітах OECD, World Bank, UNDP та McKinsey Global Institute аналізується вплив цифрових рішень на ефективність і сталість систем соціального захисту, цифрову інклюзію та зменшення соціальної нерівності.

Окремі наукові праці акцентують на необхідності адаптації зарубіжного досвіду до національного контексту (наприклад, дослідження В. І. Ліпкана, О. Ю. Іващенко, Л. П. Семигіної) з урахуванням правових, інституційних та культурно-соціальних особливостей України [2].

Попри наявність значного теоретичного та практичного матеріалу, залишається недостатньо опрацьованим питання інтеграції кращих зарубіжних практик саме в контексті цифрової трансформації соціальної сфери України, що визначає потребу в поглибленому аналізі можливостей, ризиків і обмежень у процесі їх впровадження.

Мета статті полягає у визначенні можливості адаптації ефективних зарубіжних практик цифрової трансформації до умов соціальної сфери України для підвищення якості, доступності та прозорості соціальних послуг.

Результати дослідження. Цифрова трансформація є складовою частиною більш широкого процесу модернізації публічного управління, який передбачає інтеграцію цифрових технологій у всі сфери взаємодії держави з громадянами. У соціальній сфері вона охоплює цифровізацію послуг соціального захисту, автоматизацію обліку й адміністрування пільг, розвиток онлайн-комунікацій із громадянами та впровадження аналітичних систем для управління соціальною політикою.

Зарубіжні країни демонструють ефективність впровадження цифрових рішень у соціальній сфері, що підтверджується численними міжнародними рейтингами (наприклад, Digital Economy and Society Index, GovTech Maturity Index), де провідні позиції посідають Естонія, Данія, Сінгапур, Фінляндія. Успішна цифровізація соціальних систем у цих країнах базується на трьох основних засадах: інтегрованих інформаційних платформах, повсюдному доступі до цифрової інфраструктури та активному використанні великих даних (Big Data) і штучного інтелекту для прогнозування потреб.

Естонія вважається зразком цифрової держави. Завдяки платформі X-Road усі соціальні служби інтегровані в цю систему, що дозволяє громадянам:

- 1) перевірити у режимі онлайн свій соціальний статус, історію звернень та отриманих пільг;
- 2) подавати заяви на соціальні виплати, оформлювати субсидії, замовляти документи;
- 3) отримувати консультації через електронну пошту або відеозв'язок, включно з послугами для людей з обмеженими можливостями [8].

Завдяки повній взаємодії між реєстрами (медичним, податковим, освітнім, реєстром зайнятості) держава володіє єдиним профілем громадянина, що значно скорочує час на обробку запитів. Наприклад, у разі зміни місця роботи система автоматично коригує соціальний статус особи в базі даних, не потребуючи ручного втручання з боку чиновника [9, с. 212].

Цифрові соціальні послуги доступні цілодобово, і понад 99 % звернень громадян до органів влади в Естонії відбуваються в електронному вигляді. Важливим компонентом є електронна ідентифікація (e-ID), яка забезпечує безпеку транзакцій та цифрових підписів [8].

У Данії функціонує Digital Post – національна платформа для цифрового листування між громадянами та органами влади. Усі повідомлення, що стосуються соціального забезпечення, пенсій, податків або медичних послуг, надходять у централізовану електронну скриньку громадянина. Це значно зменшує адміністративне навантаження та дозволяє уникнути втрат або затримок інформації [11].

Доступ до соціальних послуг здійснюється через єдину точку входу – Borger.dk, що включає:

- 1) оформлення допомоги з безробіття, опікунських виплат, догляду за дітьми;
- 2) індивідуальні консультації, автоматичні калькулятори пільг;

3) персоналізовані сповіщення щодо змін у законодавстві або нових можливостей для заявника.

Для ідентифікації громадян використовується NemID або MitID – цифрові ідентифікаційні сервіси, що інтегровані з банківською системою (BankID), забезпечуючи високий рівень захисту персональних даних. Окрема увага приділяється цифровій доступності: усі сервіси адаптовані до потреб людей з інвалідністю [11]. Крім того, Данія активно використовує інформаційну аналітику для прогнозування потреб у соціальній допомозі, зокрема в громадах із високим рівнем безробіття або імміграції.

Сінгапур демонструє інноваційний, аналітично орієнтований підхід до соціальної політики в межах ініціативи Smart Nation. Соціальна сфера інтегрована у єдину аналітичну систему, яка аналізує поведінкові та фінансові патерни громадян. Зокрема:

1) на основі даних із платіжних систем, банків, енергетичних компаній та сервісів охорони здоров'я система виявляє потенційно вразливих громадян;

2) використання штучного інтелекту дозволяє ідентифікувати осіб, які не зверталися по допомогу, але мають ознаки ризику, наприклад: затримки в оплаті послуг, зниження активності в державних цифрових системах, часті зміни місця проживання;

3) соціальні працівники отримують сповіщення про такі випадки та можуть ініціювати контакт із громадянином до моменту соціального падіння [5].

Це суттєво зменшує навантаження на екстрені служби, дозволяє оптимізувати розподіл соціальних ресурсів і підтримує принцип раннього втручання. Усі дані захищені законодавчо та технологічно, з чіткими правилами доступу. Окремою перевагою є активна інтеграція громадських ініціатив, які підключаються до платформи та отримують підтримку на основі аналітичних даних. Наприклад, благодійні організації можуть отримати інформацію про людей похилого віку, які перебувають у соціальній ізоляції [7].

Цифрова трансформація соціальної сфери в Україні є частиною ширшої державної стратегії цифровізації, започаткованої у 2019 році із запуском ініціативи «Держава у смартфоні». У межах цього курсу реалізується впровадження електронного урядування, розвиток цифрових сервісів, діджиталізація соціального забезпечення та адміністративних процедур. Водночас цифрова трансформація соціальної сфери має свою специфіку, зумовлену чутливістю цієї галузі до соціальних ризиків, вразливістю цільової аудиторії та високими вимогами до надійності та безпеки систем [3].

Одним із головних досягнень є розгортання інтегрованих інформаційних платформ, зокрема Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), системи Trembita, а також цифрової платформи Дія, яка надає громадянам доступ до широкого спектру послуг – від оформлення субсидій до подання заяв на допомогу при народженні дитини.

Україна створила правові та організаційні умови для цифровізації: прийнято Закон «Про національну інфраструктуру геопросторових даних», Закон «Про електронні довірчі послуги», а також оновлено підзаконні акти щодо функціонування електронної ідентифікації та цифрового підпису.

Важливим кроком стало інтегрування соціальних реєстрів у межах Trembita, що забезпечує обмін інформацією між Пенсійним фондом, Державною службою зайнятості, Мінсоцполітики, МВС, Мін'юстом тощо.

За даними Мінцифри, станом на кінець 2024 року понад 16 млн українців користуються цифровими послугами, пов'язаними із соціальною сферою. У системі Дія реалізовано понад 60 адміністративних послуг, серед яких найбільш популярні: оформлення субсидій, допомоги по безробіттю; соціальна допомога для ВПО; оформлення пенсій тощо. Розроблено мобільні додатки та чат-боти для полегшення доступу до цифрових послуг для людей з інвалідністю та маломобільних груп.

У результаті аналізу вітчизняної цифрової платформи Дія, системи Trembita а також ініціатив українського GovTech встановлено, що Україна значно просунулася в напрямі цифровізації державних послуг. Зокрема, автоматизація адміністративних процедур, впровадження електронної ідентифікації та розвиток онлайн-реєстрацій знизили часові та фінансові витрати для громадян. Однак існує серйозний дисбаланс у покритті між регіонами, особливо у сільській місцевості, де якість інтернет-з'єднання та пристроїв далеко не завжди забезпечує ефективне використання цифрових сервісів.

Основні показники цифровізації в Україні:

1. Охоплення населення: близько 70% користувачів Дії послуговуються платформою регулярно, але лише приблизно 40% користувачів – це жителі сільської місцевості.

2. Кількість онлайн-процедур: понад 60 соціальних послуг доступні в електронному форматі, проте інтеграція між системами не дозволяє здійснювати всі етапи дистанційно.

3. Рівень цифрової грамотності: згідно з опитуваннями, лише 55% працівників соціальних служб мають навички роботи з ІКТ, а серед пенсіонерів – лише близько 30% [4].

Водночас цифровізація соціальної сфери залишається фрагментованою. Системи Мінсоцполітики, Пенсійного фонду, Фонду соціального страхування та Служби зайнятості функціонують автономно, що ускладнює інтеграцію даних та взаємодію між установами. Брак єдиного реєстру отримувачів соціальних послуг та недостатня координація між реєстрами гальмує процес автоматизації надання підтримки [1]. Серед інших бар'єрів – нерівномірний доступ до цифрових технологій у сільській місцевості, низький рівень цифрової грамотності серед окремих категорій населення, а також обмежені технічні ресурси в органах соціального захисту. Окрім цього, важливо зазначити, що значна частина рішень ухвалюється вручну, що спричиняє корупційні ризики та затримки у виплатах.

Враховуючи наведений міжнародний досвід, Україна має реальні перспективи застосування зарубіжних рішень у власній соціальній системі. Ключовими напрямками адаптації можуть стати:

1. Створення єдиного національного реєстру соціальних послуг з можливістю інтеграції з іншими державними системами.
2. Запровадження цифрової ідентифікації отримувачів послуг, у тому числі через застосунок Дія, що дозволить автоматизувати прийняття рішень щодо призначення допомоги.
3. Розробка мобільних платформ і чат-ботів для надання консультацій та контролю за станом соціальних виплат.
4. Використання аналітики даних для виявлення груп ризику, оцінки ефективності соціальних програм та ухвалення обґрунтованих управлінських рішень.
5. Підвищення цифрової грамотності серед працівників соціальних служб та вразливих категорій населення.

Важливим аспектом у запозиченні зарубіжного досвіду є його адаптація до національного контексту – правової системи, організаційної структури соціальної сфери, фінансових можливостей та культурних чинників [2].

Серед потенційних загроз на шляху впровадження цифрових практик можна виокремити:

1. Кібербезпеку – питання захисту персональних даних стає критичним у разі цифровізації соціальної інформації.
2. Ризик цифрового виключення – частина населення може бути позбавлена доступу до послуг через відсутність навичок чи технічних можливостей.
3. Стійкість інституційної системи – часті кадрові зміни, політична нестабільність можуть гальмувати процеси цифрової модернізації [5].

Проте за умови комплексного підходу, міжвідомчої взаємодії та підтримки з боку міжнародних партнерів ці виклики є такими, що можуть бути подолані.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Таким чином, цифрова трансформація соціальної сфери є стратегічно важливим напрямом модернізації публічного управління в Україні. Зарубіжний досвід провідних країн, таких як Естонія, Данія, Сінгапур, демонструє високий потенціал використання цифрових технологій для підвищення ефективності, прозорості та доступності соціальних послуг. Ключовими елементами успішної цифровізації виступають: інтегровані інформаційні системи, електронна ідентифікація, аналітика даних і проактивне обслуговування громадян.

Аналіз поточної ситуації в Україні свідчить про наявність окремих позитивних напрацювань, насамперед у межах платформи «Дія» та цифровізації окремих адміністративних послуг. Однак соціальна сфера досі характеризується фрагментарністю систем, недостатньою координацією між органами влади, технічними обмеженнями та нерівномірним доступом до цифрової інфраструктури.

Використання зарубіжних практик у цифровій трансформації соціальної сфери України є можливим та доцільним за умови глибокої адаптації до національного контексту, інституційної стабільності, правового забезпечення, належного фінансування та підвищення цифрової компетентності всіх учасників процесу. Така трансформація має базуватися на системному підході та передбачати не лише технічне оновлення, а й зміни в управлінських підходах, організації надання послуг і формуванні нової культури взаємодії держави з громадянином.

Надалі доцільно зосередитися на розробці єдиної цифрової екосистеми соціального захисту, формуванні комплексного цифрового профілю отримувача послуг, а також запровадженні механізмів моніторингу ефективності цифрових рішень у соціальній політиці. Таким чином, впровадження кращих зарубіжних практик може стати каталізатором глибоких і сталих змін у соціальній сфері України.

Список використаних джерел і літератури

1. Городиський В. В. Цифровізація системи соціального захисту в Україні: виклики та перспективи. *Економіка та держава*. 2021. № 12. С. 40–44.
2. Кириченко О. А. Зарубіжний досвід цифрової трансформації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 5. С. 4–10.
3. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 року № 67-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua> (дата звернення: 23.05.2025).
4. Звіт про цифрову трансформацію соціальної сфери у 2022 році / Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua> (дата звернення: 23.04.2025).
5. Поліщук В. І. Проблеми та перспективи цифровізації соціальної політики України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право»*. 2023. Вип. 74. С. 121–125.
6. Danish Agency for Digital Government. Digital Post and Borger.dk Denmark's National Digital Services. URL: <https://digst.dk> (дата звернення: 23.04.2025).
7. Ministry of Finance of Denmark. Digital Welfare Strategy 2018–2022. Copenhagen: Government of Denmark, 2018. URL: <https://en.digst.dk> (дата звернення: 23.04.2025).
8. Ministry of Social Affairs of Estonia. *e-Social Services Platform: Overview*. 2021. URL: <https://www.sm.ee/en> (дата звернення: 23.04.2025).
9. OECD. Digital Government Review of Estonia: Towards a data-driven public sector. OECD Digital Government Studies, 2020. 212 p.
10. Smart Nation and Digital Government Office (Singapore). (2023). Smart Nation Initiatives and Data-Driven Social Support. URL: <https://www.smartnation.gov.sg> (дата звернення: 23.04.2025).
11. Smart Nation Singapore. Annual Report 2022. Singapore: Government Technology Agency, 2022. URL: <https://www.smartnation.gov.sg> (дата звернення: 23.04.2025).

References

1. Horodyskyj, V. V. (2021). Cyfrovizacija systemy socialjnogo zakhystu v Ukraini: vyklyky ta perspektyvy [Digitalization of the social protection system in Ukraine: challenges and prospects]. *Ekonomika ta derzhava*, (12), 40–44. [in Ukrainian].
2. Kyrychenko, O. A. (2022). Zarubizhnyj dosvid cyfrovoji transformaciji derzhavnoho upravlinnja [Foreign experience in digital transformation of public administration]. *Derzhavne upravlinnja: udoskonalennja ta rozvytok*, (5), 4–10. [in Ukrainian].

3. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2018). *Koncepcija rozvytku cyfrovoi ekonomiky ta suspilystva Ukrainy na 2018–2020 roky: Rozporjadzhennja vid 17.01.2018 roku № 67-r* [Concept of the development of the digital economy and society of Ukraine for 2018–2020: Order No. 67-r dated January 17, 2018]. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua> [in Ukrainian].
4. Ministerstvo cyfrovoi transformaciji Ukrainy. (2022). *Zvit pro cyfrovu transformaciju socialjnoji sfery u 2022 roci* [Report on digital transformation of the social sphere in 2022]. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua> [in Ukrainian].
5. Polishchuk, V. I. (2023). Problemy ta perspektyvy cyfrovizaciji socialjnoji polityky Ukrainy [Problems and prospects of digitalization of Ukraine's social policy]. *Naukovyj visnyk Uzhhorodskoho nacionaljnogo universytetu. Serija: Pravo*, (74), 121–125. [in Ukrainian].
6. Danish Agency for Digital Government. (n.d.). *Digital Post and Borger.dk Denmark's National Digital Services*. Retrieved from <https://digst.dk> [in English].
7. Ministry of Finance of Denmark. (2018). *Digital Welfare Strategy 2018–2022*. Copenhagen: Government of Denmark. Retrieved from <https://en.digst.dk> [in English].
8. Ministry of Social Affairs of Estonia. (2021). *e-Social Services Platform: Overview*. Retrieved from <https://www.sm.ee/en> [in English].
9. OECD. (2020). *Digital Government Review of Estonia: Towards a Data-Driven Public Sector*. OECD Digital Government Studies, 212 p. [in English].
10. Smart Nation and Digital Government Office (Singapore). (2023). *Smart Nation Initiatives and Data-Driven Social Support*. Retrieved from <https://www.smartnation.gov.sg> [in English].
11. Smart Nation Singapore. (2022). *Annual Report 2022*. Singapore: Government Technology Agency. Retrieved from <https://www.smartnation.gov.sg> [in English].

Balukhtina O. M.

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor at the Department of Social Work
National University Zaporizhzhia Polytechnic

Venher R. O.

Postgraduate Student at the Department of Social Work
National University Zaporizhzhia Polytechnic

FEATURES OF USING FOREIGN PRACTICES IN THE DIGITAL TRANSFORMATION OF UKRAINE'S SOCIAL SPHERE

The article explores international experience in the digital transformation of the social sector, examining key practices of e-governance and tools for delivering social services in the context of digitalization. The potential for applying such practices in Ukraine is analyzed, with an outline of the factors contributing to successful implementation and associated risks. Recommendations are formulated for the further development of digital infrastructure in the social sphere based on international experience.

The aim of this study is to comprehensively examine the specifics of utilizing international experience in the process of digital transformation of Ukraine's social sector. This will help identify directions for the continued development of digital transformation in the social sphere of Ukraine based on global best practices. Such advancement will contribute to improving the quality of life for citizens and ensuring inclusive social development.

Key words: digitalization, social sector, international experience, e-services, digital transformation, public administration.