

К. С. Байлюк  
студ. III курсу  
спеціальність «Соціальна робота»  
Науковий керівник: к. е. н., доц. В. В. Бутенко

## ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

З огляду на багато важливих аспектів, які потребують уваги, тема «Цифровізація соціальної сфери у сучасних умовах» є надзвичайно актуальною для України.

Впровадження цифрових технологій у соціальну сферу полегшує отримання соціальних послуг, особливо тим, хто живе в віддалених або сільських районах. Крім того, цифрові інструменти, які забезпечують прозоре та ефективне управління, допомагають у боротьбі з корупцією та бюрократичними перешкодами. Цифрові продукти також дозволяють вивчати соціальні потреби людей, що допоможе державам і громадським організаціям краще реагувати на ці потреби та створювати більш адаптивні програми.

За час повномасштабного вторгнення вже понад 10 мільйонів українців змінили місце проживання, шукаючи безпеки як в Україні, так і за кордоном. Існує вже 4,6 мільйона внутрішньо переміщених осіб, з яких 3,2 мільйона змінили місце проживання з 24 лютого 2022 року. Ця цифра постійно зростає. Крім того, кількість кандидатів на одну посаду зросла. Замість

чотирьох кандидатів на кожну посаду у 2021 році, зараз їх вже дванадцять. Це означає, що навіть ті люди, які раніше мали стабільну роботу та гроші, тепер потребують допомоги від держави, благодійних фондів, волонтерів і гуманітарних організацій [1].

Перші суттєві та відчутні для громадян результати почали з'являтися тільки з 2019 року – тоді, коли 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 [1].

Таким чином, ми можемо структурувати та виокремити актуальність дослідження на тему «Цифровізація соціальної сфери у сучасних умовах» наступними аспектами:

1. Технологічний прогрес: завдяки швидкому розвитку цифрових технологій соціальна сфера повинна адаптуватися до нових вимог і можливостей, які відкриває цифровізація.

2. Покращення доступності послуг: за допомогою цифрових інструментів різні категорії населення можуть отримати соціальні послуги більш швидко та легко.

3. Ефективність та оптимізація процесів: цифрові рішення дозволяють організаціям соціальної сфери оптимізувати свою роботу, одночасно зменшуючи час і витрати ресурсів.

4. Підвищення якості надання послуг: Завдяки автоматизації процесів та підвищення ефективності цифрові технології можуть покращити якість соціальних послуг.

У законодавстві України щодо надання соціальних послуг не згадується використання цифрових технологій. Тим не менш, стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 року під номером 1353-р, включає ці заходи [2, ст. 82].

У рамках цифровізації соціальної сфери широкому загалу доступні різноманітні онлайн-сервіси та додатки, які спрощують взаємодію з державними органами та соціальними службами. Одним з таких сервісів є додаток «Дія».

Додаток «Дія» – це універсальний інструмент, який дозволяє громадянам здійснювати різноманітні операції онлайн без необхідності відвідувати державні установи чи офіси. За допомогою додатку «Дія» громадяни можуть:

- Подати заяву на реєстрацію в Пенсійному фонді України та отримувати пенсійні послуги.
- Отримувати державні соціальні виплати, в тому числі допомогу по безробіттю та соціальну допомогу сім'ям з дітьми.
- Отримати статус ВПО та подати заяву на виплату грошової допомоги на проживання можна у застосунку та на порталі Дія.
- За допомогою цих сервісів також можливо онлайн змінити адресу фактичного проживання ВПО або скасувати статус ВПО.
- Українці, які набули пенсійного віку, можуть оформити пенсію дистанційно, за допомогою веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України.
- сервіс «єМалятко» на порталі «Дія» дає можливість онлайн зареєструвати народження дитини та отримати свідоцтво про народження дитини, а також замовити інші державні послуги, потрібні для новонародженої дитини.
- Отримувати інформацію про стан та розмір соціальних виплат, а також перевіряти історію своїх транзакцій.
- Оформляти та отримувати пільгові посвідчення на пільгові ліки та послуги.
- Отримувати інформацію про податкові зобов'язання та сплачувати податки онлайн.

Додаток спрощує взаємодію між громадянами та державними органами, зменшує бюрократію та скорочує час, необхідний для отримання різноманітних соціальних послуг та допомоги. Крім того, він є більш доступним та зручним, особливо для тих, хто проживає у віддалених районах або має обмежені можливості для особистого відвідування державних установ [3].

Сайт Міністерства соціальної політики:

Сайт Міністерства соціальної політики може бути корисним джерелом інформації про соціальні програми, послуги та права громадян. На ньому можуть бути доступні онлайн-заяви, документація та контактна інформація для отримання консультацій та підтримки.

Оформити субсидію можна онлайн на сайті Міністерства соціальної політики України в розділі «Електронні послуги» (інструкція за посиланням). Також це можливо на веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України (інструкція тут)

або на сайті «Дія», обравши в меню «Сервіси» послугу «Оформлення субсидії».

Оформити соціальну допомогу при народженні дитини будь-кому з батьків або опікунів, з якими дитина проживає постійно, можна у відповідному розділі веб-порталу Мінсоцполітики «Допомога при народженні дитини» [4].

Нові онлайн-сервіси в Україні дозволяють отримувати послуги, не виходячи з дому, але їх ефективність залежить від підтримки місцевих органів влади та громад. Електронні сервіси є доступними та простими у використанні, що особливо важливо в сучасному світі, де люди можуть отримати послуги в будь-який час. Тим не менш, для людей похилого віку це може бути складним, що може призвести до дискомфорту та відчуження від технологій. Для підвищення якості обслуговування громадян важливим є створення відкритих, доступних інтерфейсів і захисту особистих даних.

#### *Список використаної літератури*

1. Стаття «Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни?», Блог Костянтина Кошеленка – 20 вересня 2022. URL: [https://lb.ua/blog/kostjantyn\\_koshelenko/530007\\_tsifrovizatsiya\\_sotsialnoi\\_sferi\\_chomu.html](https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html) (дата звернення: 09.04.2024).
2. Стаття «Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні», Єгорова-Луценко Т. П. 2020. URL: <https://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko15.pdf> (дата звернення: 10.04.2024).
3. Офіційний сайт за стосунку «Дія», розділ «Каталог послуг» URL: <https://diia.gov.ua/faq/3> (дата звернення: 10.04.2024).
4. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики, розділ «Е-сервіси» URL: <https://www.msp.gov.ua/> (дата звернення: 10.04.2024).