


“Digital social protection in Ukraine: prerequisites and strategic challenges”

AUTHORS	Nataliia Fedirko
ARTICLE INFO	Nataliia Fedirko (2022). Digital social protection in Ukraine: prerequisites and strategic challenges. <i>Social and labour relations: theory and practice</i> , 12(1), 1-13. doi: 10.21511/slntp.12(1).2022.01
DOI	http://dx.doi.org/10.21511/slntp.12(1).2022.01
RELEASED ON	Thursday, 17 November 2022
RECEIVED ON	Wednesday, 10 August 2022
ACCEPTED ON	Wednesday, 14 September 2022
LICENSE	 This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License
JOURNAL	"Social and labour relations: theory and practice"
ISSN PRINT	2410-4752
ISSN ONLINE	2415-3389
PUBLISHER	LLC “Consulting Publishing Company “Business Perspectives”
FOUNDER	State Higher Educational Establishment "Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman", Social and Labour Relations Institute



NUMBER OF REFERENCES

22



NUMBER OF FIGURES

4



NUMBER OF TABLES

2

© The author(s) 2022. This publication is an open access article.



BUSINESS PERSPECTIVES



Publisher

LLC "CPC "Business Perspectives"
Hryhorii Skovoroda lane, 10,
Sumy, 40022, Ukraine

www.businessperspectives.org



V. HETMAN KNEU



Founder

State Higher Educational
Establishment "Kyiv National
Economic University named after
Vadym Hetman",
Prospect Peremogy, 54/1,
Kyiv, 03057, Ukraine

<https://kneu.edu.ua/>

Received on: 10th of August, 2022

Accepted on: 14th of September, 2022

Published on: 17th of November, 2022

© Nataliia Fedirko, 2022

Nataliia Fedirko, Ph.D. in
Economics, Associate Professor,
Kyiv National Economic University
named after Vadym Hetman,
Ukraine.



This is an Open Access article,
distributed under the terms of the
[Creative Commons Attribution 4.0
International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits
unrestricted re-use, distribution,
and reproduction in any medium,
provided the original work is
properly cited.

Nataliia Fedirko (Ukraine)

DIGITAL SOCIAL PROTECTION IN UKRAINE: PREREQUISITES AND STRATEGIC CHALLENGES

Abstract

According to the current trends of the ICT development, digital transformation is becoming a key requirement in many social spheres. Digital technologies have proven their importance not only by significantly increasing efficiency of activities, but also by their general convenience and broad opportunities for users. The transition to digital principles is especially important in the field of social protection as it determines the welfare of the population, social security and social stability of the country, especially in crisis conditions. The purpose of the study is to substantiate the strategic foundations of the formation of digital social protection of the population in Ukraine, and its object is the system of social protection. The research methodology is based on a comparative analysis of the global and domestic practices of social protection on a digital basis and content analysis of the legal framework for the digital transformation of the social sphere in Ukraine. The study showed that the global prerequisites for the digitalization of social protection, as well as national factors, on the one hand, accelerated the implementation of digital technologies for the provision of social assistance in Ukraine, and on the other hand, inhibited and underestimated the possibilities of their successful use. Digital technologies, which are widely used in the provision of public services, also prove their effectiveness in the practice of social protection and have significant advantages compared to its traditional form. However, the processes of digitalization of financial and non-financial components of social protection – social payments and social services – have certain differences due to different organizational procedures and technological processes. Social e-services created in Ukraine only partially cover the components of the social protection system that exist in Ukraine. Therefore, the results of the study are aimed at building a successful social protection system based on a single digital system.

Keywords

social protection, digitalization of the social sphere, social e-services, digital platforms of social protection, digitalization of social benefits, digital tools of social services

JEL Classification

I38, H53

Н. В. Федірко (Україна)

ЦИФРОВИЙ СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ В УКРАЇНІ: ПЕРЕДУМОВИ ТА СТРАТЕГІЧНІ ВИКЛИКИ

Анотація

За сучасних тенденцій розвитку інформаційно-комунікаційних технологій цифрова трансформація стає ключовою вимогою в багатьох суспільних сферах. Цифрові технології довели свою значущість не лише суттєвим підвищенням ефективності діяльності, але і їх загальною зручністю та широкими можливостями для користувачів. Особливого значення переїд на цифрові засади набуває у сфері соціального захисту, оскільки вона визначає добробут населення, соціальну безпеку та суспільну стійкість країни, особливо в кризових умовах. Метою дослідження є обґрунтування стратегічних засад формування цифрового соціального захисту населення в Україні, а його об'єктом – система соціального захисту. Методологія дослідження базується на компаративному аналізі світової та вітчизняної практики соціального захисту на цифрових засадах та контент-аналізі нормативно-правової бази цифрової трансформації соціальної сфери в Україні. Дослідження показало, що глобальні передумови цифровізації соціального захисту та національні чинники, з одного боку, активізували впровадження цифрових технологій для надання соціальної допомоги в Україні, а з іншого – гальмують та занижують можливості їх успішного використання. Цифрові технології, які широко застосовуються у наданні державних послуг, також доводять свою ефективність в практиці соціального захисту та мають суттєві переваги порівняно з традиційною його формою. Втім, процеси цифровізації фінансової та нефінансової складових соціального захисту – соціальних виплат та соціальних послуг, мають певні відмінності через різні організаційні процедури та технологічні процеси. Створені в Україні соціальні е-сервіси лише фрагментарно охоплюють компоненти існуючої в Україні системи соціального захисту. Тому результати дослідження спрямовані на побудову успішної системи соціального захисту на базі єдиної цифрової системи.

Ключові слова

соціальний захист, цифровізація соціальної сфери, соціальні е-сервіси, цифрові платформи соціального захисту, цифровізація соціальних виплат, цифрові інструменти соціальних послуг

Класифікація JEL

I38, H53

ВСТУП

Епоха цифрового суспільства, прояви якої набули глибокого поширення в усіх сферах життєдіяльності громадян, сформувала у них високі вимоги щодо доступності та індивідуалізації державних послуг. Інтернет, смартфони та широка мережа інших інформаційно-комунікаційних технологій допомогли людям отримати краще розуміння та усвідомлення того, чого вони очікують від держави, як постачальника послуг. Набуваючи різноманітного досвіду покращення якості свого життя через використання цифрових технологій в побуті та бізнесі, люди також формують проєкцію можливих характеристик суспільних послуг, що отримують від держави. Особливого значення імплементація цифрових технологій набуває в соціальній сфері, яка є безпосереднім осередком формування повсякденного життя людей та засад стійкого суспільства.

Установи соціального захисту стикаються з динамічним і вимогливим середовищем. Реагування на амбітні цілі щодо охоплення соціального захисту, швидкі соціальні та демографічні зміни та зміни на ринку праці, а також зростаюча цифрова автономність клієнтів вимагають від установ трансформації ключових організаційних процесів. Нові ІКТ дозволяють розробляти інноваційні стратегічні цифрові рішення соціального захисту, водночас складний характер цих технологій та їх швидка еволюція вимагають підвищеної уваги до раціонального управління процесами їх впровадження та використання. Цифрова трансформація передбачає не лише запровадження нових ІКТ, але і зміни у взаємодії між технологіями та людськими ресурсами в рамках виробничих та управлінських процесів, тому потребує якісно нових відносин між клієнтами та установами соціального захисту на основі розширеного індивідуального вибору та автономії для виконання операцій.

Цифрова трансформація соціального захисту в багатьох країнах світу стала нагальною вимогою в умовах розгортання кризи COVID-19, яка розпочалась у 2020 році та значно прискорила цей процес. В Україні виклики пандемії посилила суспільно-політична криза, спричинена розгортанням широкомасштабної війни на значній частині її території внаслідок російської агресії з 24 лютого 2022 року. Це не лише актуалізувало потребу продовження проголошеної державою реформи цифровізації соціальної сфери, але і викликало потребу термінової розробки нових соціальних е-сервісів, які стали критично важливими для населення, що постраждало внаслідок окупації. Стратегічною метою державної політики цифрової трансформації соціальної сфери в Україні на сьогодні визначено перехід до єдиної електронної системи соціального захисту, яка, за попередніми оцінками, дозволить щорічно заощаджувати до 11 млрд грн, відслідкувати правильність використання державних коштів та їх адресність [22]. Втім, цей процес знає впливу численних кризових факторів, а тому потребує подальшого дослідження стратегічних перспектив реформи цифровізації системи соціального захисту в Україні.

1. ЛІТЕРАТУРНИЙ ОГЛЯД

Інтернет, цифрові пристрої та інформаційно-комунікаційні технології змінили багато традиційних повсякденних практик як в житті людини, так і в державному управлінні та державних послугах. Їх роль та вплив на розвиток суспільства стали в центрі світових наукових досліджень. З огляду на предмет нашого аналізу, науковий інтерес буде сконцентровано довкола дискусій щодо використання цифрових технологій як інструментів розробки нових рішень щодо організації та управління соціальним захистом населення.

Теоретичні дослідження впливу цифрових трансформацій (digital transformation) на розвиток соціальної сфери розвинули сучасний зміст концепції держави добробуту, ключовим елементом якої є програми соціального захисту. Їх розширення за рахунок використання ІК-технологій сформували ідею цифрової держави добробуту (digital welfare state) [16; 20], яка забезпечує добробут громадян за рахунок використання допоміжних технологій. Більше того, бідність і вразливість сьогодні вважаються проблемами, які можна вирішити або виправити за допомогою технологічних інновацій [12]. Важко знайти будь-який аспект соціальної держави, якого не торкнулася цифрова трансформація за останні роки, від онлайн-форм заявок до алгоритмів, які визначають певні види підтримки для претендентів [12].

Зміст процесів цифровізації (digitalization) визначається, як цілі відносини, структури та елементи, залучені до використання ІКТ у будь-якому аспекті життя [11]. Втім, дослідження також звертають увагу на необхідність правильного розуміння таких термінів, як «оцифрування» (digitization), «цифровізація» (digitalization) та «цифрова трансформація» (digital transformation), які часто плутають [8]. Якщо «оцифрування» передбачає перетворення аналогового матеріалу (наприклад, тексту) у цифровий формат [9], то «цифровізація» є процесом використання цифрових/комп'ютерних технологій та мобільних додатків [2]. Найглибші зміни відбуваються під час «цифрової трансформації», коли здійснюється керована стратегічна трансформація бізнесу, що вимагає на додаток до впровадження цифрових технологій також далекосяжних і наскрізних організаційних змін [1]. Завдяки своєму масштабу цифрова трансформація насправді полягає не в реалізації одного проекту, а скоріше цілої серії різних проектів, що фактично змушує організацію краще справлятися зі змінами в цілому. Водночас, дослідження відзначають, що цифровізація та цифрова трансформація є двома найбільш корисними та значущими термінами для пояснення змін і впливу цифрових технологій на суспільство в цілому [8].

Наукові пошуки визначення впливу цифровізації на соціальну сферу в цілому та соціальний захист зокрема, акцентують, що вона змінює не лише поведінку користувачів та процеси соціального включення та відчуження, які переосмислюються в певній технологічній сфері, а й державних установ, які перебувають у розпалі інтенсивного процесу цифровізації, оскільки все більше адміністративних процедур (заявок, форм, скарг тощо) можна здійснити лише через Інтернет [11]. З одного боку відзначають, що цифрові технології замінюють людський розсуд і старанність негнучким кодом на основі правил і показників ефективності [12]. Водночас, наголошують, що збір даних у контексті соціального захисту часто підсилює маргінальність тих, хто отримує доступ до суспільних благ, залучаючи до них додаткову увагу та підозру [12]. Іншим недоліком цифрового соціального захисту називають також можливі неправильні рішення щодо відповідності вимогам користувачів соціального захисту, спричинені неполадками у системі чи неправильними даними, що можуть мати руйнівний вплив на тих, кому потрібна допомога [12].

Дослідження процесів цифрової трансформації на глобальному рівні показують, що існуючі на сьогодні демографічні, фінансові, соціальні та інші обмеження в реалізації державної політики соціального захисту змушують органи державної влади шукати нові способи надання державних послуг, які б дозволяли економити бюджетні кошти [8]. Втім, цифровізація має більш широкі перспективи у сфері соціального захисту, а використання технологій у соціальних установах може допомогти забезпечити подальшу економічну стабільність соціальної держави [8].

2. МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою дослідження є обґрунтування стратегічних засад формування цифрового соціального захисту населення в Україні. Досягнення мети здійснено шляхом аналізу передумов цифрової трансформації соціального захисту, дослідження світової практики цифровізації соціального захисту, оцінки досягнень цифровізації соціальної сфери та визначення стратегічних завдань щодо успішного запровадження в Україні єдиної цифрової системи соціального захисту.

3. МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологія нашого дослідження базується на компаративному аналізі окремих кейсів надання соціальної допомоги та соціальних послуг на цифрових засадах у світовій та вітчизняній практиці та контент-аналізі нормативно-правової бази цифровізації соціальної сфери в Україні. Отримані нами результати сформовані за допомогою методу емпіричного спостереження та опису результатів впровадження нових цифрових рішень соціального захисту в Україні, а також теоретичного узагальнення стратегічних завдань формування успішної системи цифрового соціального захисту.

На першому етапі дослідження ми проаналізували зміст цифровізації соціального захисту, глобальні передумови цього процесу та національні чинники. Другий етап нашого дослідження полягав у здійсненні компаративного аналізу реалізації проектів надання соціальних допомог та послуг на цифрових засадах в розвинених країнах світу. Третій етап нашого дослідження полягав у проведенні емпіричного спостереження запроваджених в Україні цифрових платформ соціальних допомог. Також нами здійснено контент-аналіз законодавства України, яке визначає стратегічні засади цифровізації соціальної сфери, та, на цій основі, визначено подальші завдання для формування ефективної системи цифрового соціального захисту.

4. РЕЗУЛЬТАТИ

Система соціального захисту населення є ключовим інструментом державної політики у протидії та запобіганні втрати доходів внаслідок дії соціальних ризиків, таких як безробіття, народження дитини, хвороба, настання пенсійного віку чи інші, що зумовлює її пріоритетну значущістю для суспільства. Забезпечуючи для людини заміщення доходу в разі неможливості самосійного задоволення своїх потреб, вона відіграє роль макроекономічного стабілізатора, оскільки дозволяє підтримувати споживання товарів і послуг, що, в свою чергу, створює попит на їх виробництво, робочі місця та забезпечує прибутки для бізнесу. Заходи щодо сприяння працевлаштуванню громадян за рахунок підбору вакансій, підвищення кваліфікації та професійної адаптації до потреб ринку праці збільшують можливості їх зайнятості, зменшують безробіття і полегшують структурні зміни економіки. Окрім того, інструменти соціального захисту підтримують сім'ї з дітьми, надаючи грошові виплати та послуги, сприяють гендерній рівності, покращують баланс роботи та особистого життя, що в кінцевому підсумку є запорукою розвитку людського капіталу нації протягом усього життя.

4.1. Передумови цифрової трансформації соціального захисту

Внаслідок вже понад сторічного досвіду розвитку концепції соціальної держави сьогодні вона стала традиційною для більшості суспільств, і сьогоднішній розвиток інформаційно-комунікаційних технологій зумовлює її перехід у нову форму – цифрову. Цифрові системи соціального захисту передбачають створення онлайн-платформ, за допомогою яких громадяни можуть взаємодіяти з державними установами з питань отримання ними послуг соціального захисту. Такі платформи автоматизують збір та аналіз даних для визначення права та оцінки потреби громадян на отримання послуг соціального захисту, здійснюють їх ідентифікацію та виявляють ризики потенційного шахрайства щодо виплат.

Формування цифрової соціальної держави та цифрового соціального захисту населення як її ключового компонента стимулюється мультиплікативними позитивними економічними ефектами цифровізації як в приватній сфері, так і в сфері надання державних послуг. Окрім того, потужними стимулами цифровізації соціальної сфери стають колективна готовність та спроможність суспільства до впровадження інформаційних технологій в практику споживання суспільних благ, що створюються державою. Більше того, сьогодні цифрові технології є невід'ємним інструментом суспільної комунікації в соціальних мережах та прийняття колективних рішень засобами е-демократії, що дозволяє забезпечувати прозорість та публічність управлінських рішень та використання бюджетних коштів. Втім, цей процес зазнає впливу ряду чинників, які створюють передумови та можливості прогресу цифрової держави добробуту. Такими чинниками, зокрема є ті, що мають глобальне поширення, а також ті, що є специфічними для національної економіки України, що представлено в Таблиці 1.

Глобальні суспільні проблеми, такі як старіння населення та зменшення кількості людей працездатного віку, збільшення рівня хронічних захворювань, тривалі дисбаланси ринку праці та публічних фінансів після світової фінансової кризи 2008 року, зміни форм зайнятості внаслідок пандемії Covid-19, зумовлюють, з одного боку, збільшення державних соціальних витрат, та, з іншого боку, – фінансові обмеження бюджетних коштів. Це не лише змушує державний сектор шукати нові способи надання державних послуг, які б дозволяли зменшувати витрати, але і формує у їх споживачів високий рівень готовності щодо переходу на цифрові інструменти соціального захисту та позитивні очікування щодо потенційної вищої якості соціальних послуг.

Таблиця 1. Передумови цифрової трансформації соціального захисту в Україні

Джерело: Розроблено автором.

Чинники		Вплив чинників
Глобальні чинники	Тенденції ІКТ	Поява нових технологій стимулює цифровізацію та обговорення дорожніх карт щодо запровадження цифрових технологій у сфері соціального захисту.
	Очікування цифрових змін	Позитивні наслідки використання цифрових технологій в приватній практиці переносить позитивні очікування щодо їх використання на державний сектор та стає одним з чинників довіри до державної влади.
	Наслідки світової фінансової кризи (2008 р.)	Економічні зміни спричинили збільшення державних витрат задля усунення посткризових наслідків (безробіття, економічна стагнація, вразливість банківської системи).
	Демографічні зміни	Частка населення віком понад 80 років продовжуватиме значно збільшуватися в наступні роки. Старіння населення та зменшення чисельності працездатних громадян змінюють ринок праці та інструменти державної політики зайнятості. Збільшуються витрати на соціальне обслуговування людей похилого віку.
	Зростання державних соціальних витрат	Поглиблення концепції соціальної держави спричинило розширення соціальних функцій держави. В середньому по країнах ОЕСР державні соціальні витрати зросли з 14.5% [17] ВВП у 1980 році до 20% [18] у 2019 році.
	Пандемія Covid-19 (2020 р.)	Відбулись зміни форм зайнятості. Необхідність соціального дистанціювання задля безпеки здоров'я людей стимулювала поширення в сфері зайнятості цифрових платформ та соціальних медіа.
Національні чинники	Циклічна бідність	У 2000 році абсолютно бідних було 72% домогосподарств України, до 2008 року їх частка знизилась до 19%, але після 2015 році зросла до 53% та надалі закріпилась на рівні 43% [19]. Такий високий рівень бідності зумовлює постійну потребу у наданні соціальних допомог. Особливу загрозу становить бідність працездатних сімей з дітьми.
	Дефіцит державних фінансів	Обмеженість фінансових можливостей державного бюджету України спричиняє недостатній рівень соціальних гарантій та стандартів. Особливо загрозливим є дефіцит Пенсійного фонду України, який покривається субвенціями з державного бюджету та потребує нових інструментів ефективного управління.
	Еміграція	Виїзд українців за кордон для працевлаштування набув масового та довготривалого характеру. Це зумовлює потребу у дистанційному отриманні ними соціальних послуг.
	Євроінтеграція	Реформування державної політики здійснюється із урахуванням вимог євроінтеграційних процесів. Європейські стандарти державного управління передбачають забезпечення публічності, відкритості та прозорості в реалізації політики, протидія та запобігання корупції при використанні державних коштів.
	Воєнний стан (2022 р.)	Воєнні дії внаслідок російської агресії проти України викликали появу категорії постраждалих внаслідок війни громадян та зумовили потребу в більш гнучких інструментах їх соціальної підтримки.

Внутрішньонаціональні особливості соціальної сфери України підсилюють необхідність та одночасно ускладнюють цифровізацію соціального захисту. Вже понад 30 років в Україні спостерігаються ряд соціальних проблем, серед яких високі рівні бідності, безробіття, еміграції, передусім трудової, які, хоч і мають певні циклічні покращення, втім є найбільшими загрозами соціальної безпеки. У комбінації з хронічним дефіцитом державного бюджету та Пенсійного фонду України та низьким порівняно з європейськими країнами рівнем соціальних стандартів ці проблеми є одними з пріоритетних для державної політики щодо їх вирішення та мають високі очікування щодо позитивних ефектів цифрового соціального захисту. Важливими стимулюючими до цифровізації факторами стали євроінтеграційні реформи в Україні, зокрема ті, що передбачені Угодою про асоціацію з ЄС, та потреба термінового надання соціальної підтримки для населення, що постраждало внаслідок бойових дій, спричинених військовою агресією Російської Федерації проти України. Саме використання онлайн-інструментів платформи Дія (<https://diia.gov.ua/>) та платформи «Допомога Міністерства соціальної політики України» (<https://edopomoga.gov.ua/>) дозволило оперативно надати доступ до отримання спеціальних соціальних послуг та допомог усім громадянам, навіть тим з них, хто вимушено переїхав до інших регіонів України чи за кордон.

4.2. Світова практика цифрової трансформації соціального захисту

Останні дослідження цифрової трансформації державних послуг, зокрема Ларсон та Тейгланд [8], стверджують, що цифрові рішення часто важко масштабувати для сфери соціального захисту, оскільки стрімкий розвиток цифрових технологій переорієнтовує інвестиції громадян із сфери соціального страхування на більш прибуткові проекти. Втім, цифровізація набуває дедалі більшого поширення як в рамках проектів оптимізації соціальних виплат та допомог, які передбачають побудову інформаційної системи управління фінансовими витратами держави, так і в практиці соціальної роботи та соціального обслуговування шляхом розширення можливостей надання підтримки вразливим верствам населення на засадах дистанційної взаємодії із забезпеченням індивідуального підходу.

Характерною особливістю сфери соціального захисту є одночасно високий рівень попиту на її блага та висока трудомісткість їх створення. Це зумовлює найвищий обсяг державних витрат на соціальну сферу, що має значний прояв у розвинених країнах світу. Тому, цифровізація послуг соціального захисту створює можливості для його радикальної цифрової трансформації. Як відзначається у звіті ОЕСР [16], на сьогодні реалізовано значну кількість проектів цифровізації різних сфер суспільного добробуту, переважно в освіті, охороні здоров'я та соціальному захисті. Таблиця 2 узагальнює приклади цифровізації соціальних допомог та послуг в Швеції та Данії.

Таблиця 2. Успішні проекти цифровізації соціального захисту в Швеції та Данії

Джерело: Розроблено автором на основі даних звіту ОЕСР [16].

	Моя пенсійна служба (My Pension Service, Швеція)	Цифрові послуги домашнього догляду (Digital home care services, Швеція)	Додаток «Мої сторінки» (MyPage App, Швеція)	Вирішення проблем соціальної допомоги (Assistive welfare Solutions, Данія)
Опис	інтегрований перегляд усієї інформації, пов'язаної з особистою пенсією	цифрова підтримка послуг догляду людей на дому	мобільний додаток для оформлення соціальної допомоги (відпустки по догляду за хворою дитиною, ін.)	допоміжні технології з догляду для осіб з обмеженими можливостями (роботи-годувальники, підйомники, ін.)
Особливості	державно-приватне партнерство; простота використання; безпека та конфіденційність; незалежність.	соціальний догляд за людьми похилого віку; супроводження старіння на дому; застосування відеотелефонів.	мобільний додаток; зручний для користувача; орієнтованість на клієнта; простота у використанні.	зміна робочих процесів; ефективні соціальні послуги; поширення якісних практик; самозабезпечення.
Сфера застосування	національний рівень	місцевий рівень, м. Вестерос	національний рівень	місцевий рівень
Бенефіціари	пенсіонери; понад 2.1 млн (30%) працюючих осіб.	літні громадяни (30 осіб)	понад 1.2 млн користувачів на рік	люди похилого віку та інваліди; соціальні працівники та працівники служби догляду.
Результати	покращення задоволеності користувачів та обізнаності щодо пенсії	автономія; розширення можливостей; скорочення часу; покращення догляду.	мобільний доступ забезпечує високу частоту реєстрації в додатку; задоволення користувачів; зменшення помилок в оформленні.	зниження виснаженості соціальних працівників; громадяни відчують себе спроможними та автономними; економія місцевого бюджету.
Управління	співфінансування держави та приватних пенсійних фондів; цифрова послуга регулюється правилами пенсійного забезпечення.	проект місцевого управління; етичні, практичні і технічні проблеми розглядалися місцевою владою.	послуга управляється користувачем без втручання держави; державна визначає перелік послуг для цифрових додатків.	послуги створюються бізнесом, але фінансуються з місцевого бюджету; після пілотного тестування запроваджено під наглядом держави.

Досвід імплементації ІКТ-технологій є досить успішним в проектах покращення послуг соціального захисту, зокрема як щодо надання персональної фізичної підтримки, так і фінансової допомоги. Переведення на цифрові технології послуг соціальної підтримки на дому, що надаються для людей з обмеженими фізичними можливостями та людей похилого віку, допомагає людям бути самозабезпечуваними у своїх будинках та виконувати побутові справи за допомогою спеціальних пристроїв, розвантажуючи таким чином соціальних працівників від надмірної фізичної праці. Окрім того, успішними є проекти застосування онлайн-сервісів та мобільних додатків для забезпечення соціальних виплат особам, що мають на них право. Особливої актуальності та популярності такі проекти набувають серед працездатного населення, оскільки їх використання дозволяє економити час та інші ресурси, необхідні для отримання грошових виплат. Зокрема, служби соціального захисту зосереджені на цифровізації фінансової підтримки державних пенсій та різних доплат, оформлення та виплати допомоги безробітним, тимчасово непрацездатним чи особам з інвалідністю. Реалізація таких ініціатив може стати основою для успішної взаємодії держави з приватними компаніями, які надають послуги пенсійного чи інших видів соціального страхування.

Цифрова трансформація соціального захисту стала одним з пріоритетних напрямків діяльності також в практиці Європейського Союзу, який скеровує її на міжкраїнову координацію надання соціальних виплат [3]. Правила ЄС щодо координації соціального захисту закликають держави-члени використовувати цифрові технології для обміну, доступу та обробки даних, а також для забезпечення зручних послуг громадянам, які користуються своїм правом на вільне пересування в Європі. Для оперативного обміну інформацією щодо соціального захисту між установами, що його забезпечують в країнах ЄС, у 2017 році розпочато апробацію нової IT-системи «Електронний обмін інформацією про соціальний захист» (Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI) [4], до якої з 2021 року підключено всі країни-члени, а також Ісландію, Ліхтенштейн, Норвегію, Швейцарію та Великобританію. Завдяки цій системі національні установи можуть швидше та ефективніше обробляти заявки громадян на соціальні виплати (наприклад, допомогу по безробіттю, відшкодування витрат на медичне обслуговування, сімейну допомогу та пенсію за віком). Через EESSI відбувається обмін структурованими електронними документами між національними установами щодо даних соціального захисту, а в подальшій їх обробці обов'язковим є дотримання спільно узгоджених процедур.

Для прямої цифрової комунікації між громадянином та установою в країні ЄС у 2021 році запроваджено пілотний проект «Європейська перепустка соціального захисту» (European Social Security Pass, ESSP) [5]. Він спрямований на удосконалення транскордонної передачі прав на соціальний захист завдяки цифровій перевірці компетентними суб'єктами та установами щодо покриття громадян програмами соціального страхування. Таке цифрове рішення дозволить вирішити проблеми, пов'язані з ідентифікацією та автентифікацією мобільних громадян в інших країнах-членах ЄС та забезпечить кращу координацію їх соціального захисту.

Узагальнення практики розвинених країн світу щодо застосування цифрових технологій для соціального захисту населення вказує на три ключові тенденції їх успішного впровадження, а також на наявні вигоди для усіх учасників системи (Рисунок 1).

Цифровізація процесу управління та адміністрування соціального захисту населення підвищує ефективність розробки та реалізації державної політики. Застосування цифрових технологій в процесі на-

Джерело: Розроблено автором на основі даних звіту ОЕСР [16] та рекомендацій ЄС [3; 8].



Рисунок 1. Напрямки та вигоди цифровізації соціального захисту населення

дання соціальних послуг, зокрема щодо підтримки, догляду, консультування та ін., дозволяє покращити їх якість для споживачів та результативність для надавачів. Переведення на цифрові платформи процедур призначення та здійснення грошових соціальних виплат сприяє їх гнучкості, адресності та спрощенню. Як результат, споживачі громадяни та бізнес отримують можливість споживати більш якісні блага соціального захисту, а держава, передусім установи соціального захисту, спроможні їх надавати у більш ефективний спосіб.

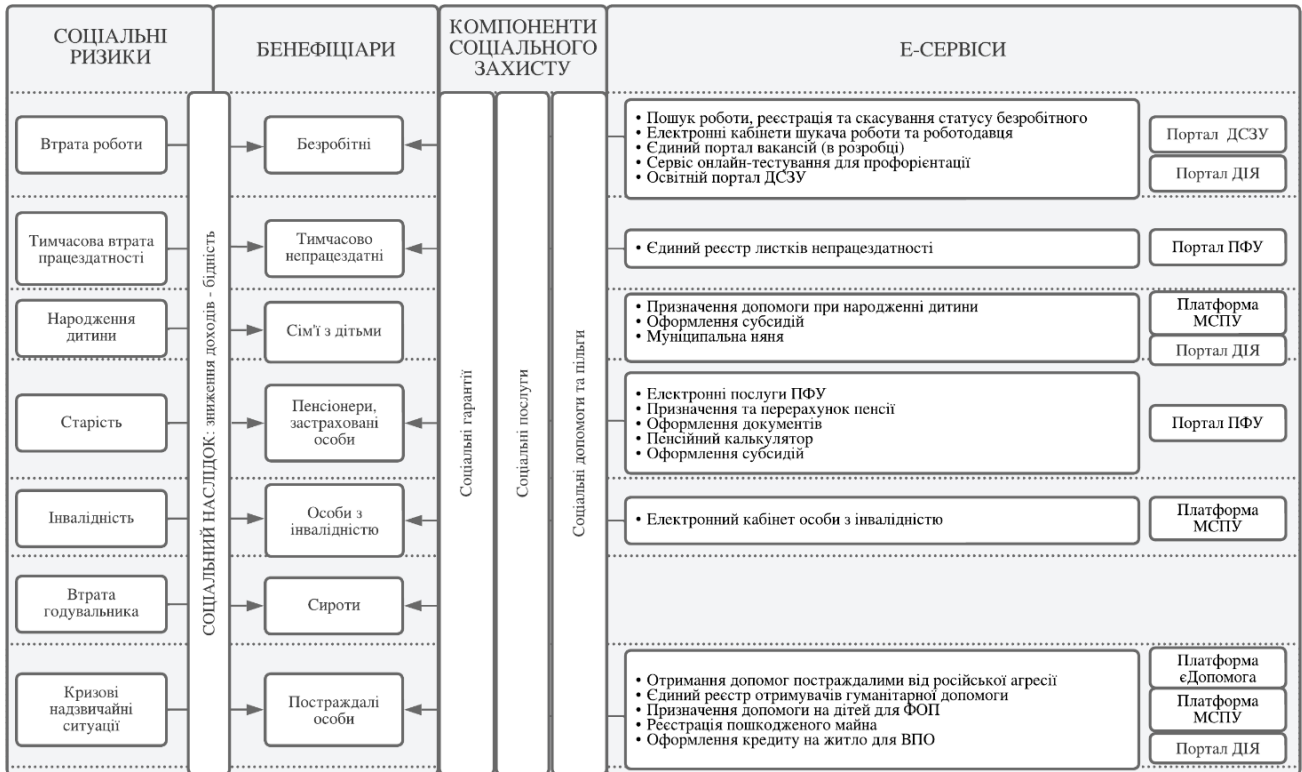
4.3. Цифровізація соціального захисту в Україні

Користуючись успішним досвідом впровадження окремих інструментів цифрового врядування Україна також стала на шлях активної цифровізації інструментів соціального захисту. Базові засади цього процесу було закладено в рамках оцифрування та переведення на електронну форму створених на початку 2000-х років державних реєстрів, які акумулювали дані щодо фізичних осіб, зокрема Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування та Державного реєстру фізичних осіб - платників податків. У 2014 році Пенсійним фондом України запроваджено електронний Реєстр застрахованих осіб, який виконує функцію збереження та подальшого ведення електронних даних на базі централізованих інформаційних технологій. Суттєвим поштовхом для поглиблення цифровізації інструментів соціального захисту стали виклики, спричинені кризою пандемії Covid-19 та початком широкомасштабної війни, що розпочалась після вторгнення 24 лютого 2022 року збройних сил Російської Федерації на територію України. Втім, вони лише каталізували потребу вирішення організаційних проблем, накопичених в системі соціального захисту України за весь період її функціонування.

За весь період функціонування система соціального захисту в Україні напрацювала надання понад 100 видів соціальних послуг загальною вартістю понад 800 млрд грн щороку [13]. Втім, за даними Міністерства фінансів України [15] 10-12% всіх соціальних виплат є корупційними. Як відзначила колишня міністерка соціальної політики України Лазебна [10], недоліком сформованої системи соціальних виплат та пільг є те, що для отримання пенсії, субсидії чи інших видів допомог громадянам необхідно надати пакет паперових документів, які працівникам необхідно прийняти, сканувати, перевірити та ввести до електронної системи. Отримана інформація надалі кілька разів передається між установами, завантажується у декілька не пов'язаних між собою електронних систем та перевіряється. До цього процесу може бути залучено до п'яти органів влади, а кожную справу опрацьовує до десяти фахівців. Тому в роботі можливі часті помилки та технічні проблеми, а заявник може очікувати на призначення допомоги до двох місяців. Загалом, установи приймали до 7 млн заяв у паперовому вигляді щороку [13]. Такий адміністративний процес став також досить затратним та призвів до неефективного витрачання державних коштів, що оцінюється в обсязі до 10% соціальних видатків [10]. Тому головною метою цифровізації соціального захисту для України є максимальне спрощення процесу отримання послуг, що дозволить формувати ефективну соціальну політику та відслідковувати корупційні ризики.

Перші кроки побудови цифрового соціального захисту було здійснено Міністерством соціальної політики України у 2018 році в рамках проекту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України», в рамках якого розпочато створення централізованої Інформаційно-аналітичної системи управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL) [14]. Ця система базується на використанні прикладного програмного забезпечення електронного документообігу та призначена для автоматизації процесів керування соціальною підтримкою населення, підтримки роботи користувачів, що знаходяться віддалено, а також формування єдиного інформаційного простору.

Наступним прогресивним кроком стало запровадження у лютому 2020 року в рамках реалізації проекту «Цифрова держава» Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» (<https://diia.gov.ua/>), на базі якого передбачається подальше об'єднання всіх державних установ в єдину онлайн-систему. Він дає можливість бізнесу та громадянам отримувати державні послуги онлайн, використовуючи при цьому цифрову ідентифікацію особи за допомогою банківських даних або авторизуючись через Дія. Підпис, файловий чи апаратний ключі. Завдяки можливостям цифрових послуг порталу Дія (<https://diia.gov.ua/services/>), порталу електронних послуг Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua/>), Державної



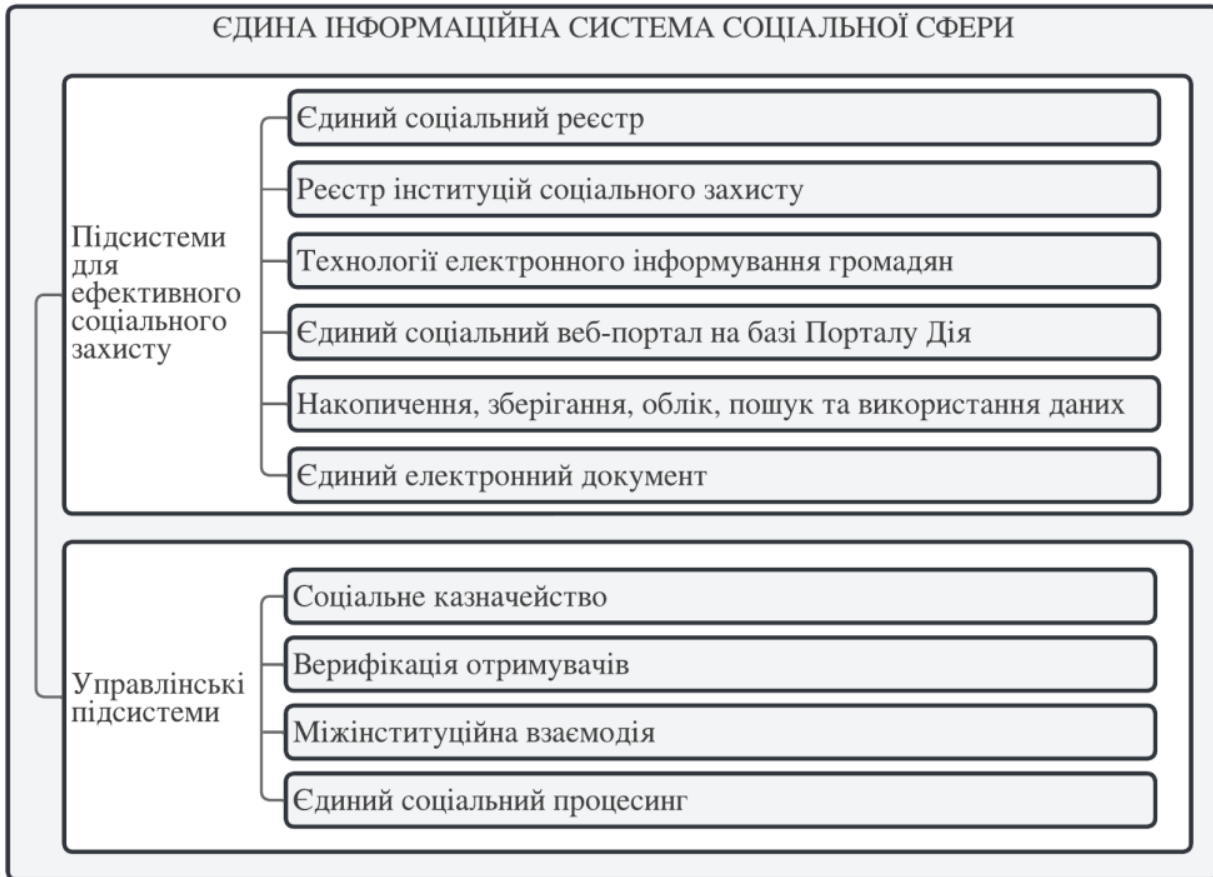
Примітки: ДСЗ – Державна служба зайнятості України; ПФУ – Пенсійний фонд України; МСПУ – Міністерство соціальної політики України.

Рисунок 2. Цифрові сервіси соціального захисту населення в Україні

служби зайнятості (<https://www.dcz.gov.ua>), а також електронної платформи е-послуг Міністерства соціальної політики України (<https://e-services.msp.gov.ua/>) та спеціально створеної в умовах російської воєнної агресії проти України платформи Є-Допомога (<https://edopomoga.gov.ua/>), користувачі соціального захисту вже мають можливість отримувати окремі виплати та послуги за допомогою цифрових засобів. Узагальнення цифрових соціальних сервісів, доступних в Україні представлено на Рисунку 2.

Доступні у 2022 році в Україні соціальні е-сервіси охоплюють ряд соціальних виплат, зокрема пенсії, субсидії, допомоги при народженні дитини, по безробіттю, особам з інвалідністю, постраждалим від російської агресії, на дітей для ФОП, а також електронні соціальні послуги, такі як пошук роботи для безробітного, профорієнтація та підвищення кваліфікації від Державної служби зайнятості, послуги Пенсійного фонду України для пенсіонерів, застрахованих осіб та страхувальників, реєстрація пошкодженого майна для постраждалих від бойових дій. Втім, як видно з рисунку 3, покриття цифровими інструментами соціальних послуг та виплат є фрагментарним та несистемним. Не охоплено цифровізацією такі компоненти системи соціального захисту, як допомоги малозабезпеченим, сім'ям з дітьми (окрім допомоги при народженні дитини), в разі втрати годувальника, в разі тимчасової втрати працездатності. Окрім того, не використовуються цифрові інструменти соціальної роботи та соціального обслуговування, підтримки та допомоги на дому.

У жовтні 2020 року урядом України затверджено Стратегію цифрової трансформації соціальної сфери, яка передбачає впровадження єдиних підходів, стандартів і технологій щодо всіх компонентів системи соціального захисту населення [21]. У цій стратегії визнано, що наявні інформаційні системи, зокрема й система E-SOCIAL, не забезпечують повного покриття та автоматизації процесів соціальної сфери, та передбачається створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) і необхідних для її організації підсистем, які представлено на Рисунку 3.



Примітки: Передбачено згідно Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери [21].

Рисунок 3. Цифрові компоненти Єдиної інформаційної системи соціальної сфери України

Наразі вже здійснено розробку перших елементів ЄІСС, серед яких Єдиний соціальний реєстр, який автоматизує більшість процесів, пришвидшує розгляд заяв та усуває корупційні ризики в соціальній сфері, Єдиний соціальний реєстр, який створено на базі Реєстру застрахованих осіб Пенсійного фонду та містить дані про особу. Завершення роботи щодо створення усіх передбачених компонентів ЄІСС згідно Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери заплановано на 2023 рік. Як зазначає Лазебна [10], така цифрова новація дозволить громадянам подавати заяву на отримання соціальних послуг та виплат за їх вибором через виконавчий орган територіальної громади, Центр надання адміністративних послуг або онлайн через портал Дія та отримати її за один-два дні. Перевірка даних, визначення права на допомогу та формування виплатних документів передбачена в автоматичному режимі.

Узагальнення глобальних та національних передумов цифровізації соціального захисту, світового досвіду та вітчизняної практики її реалізації дозволяє визначити ряд стратегічних завдань, які є необхідними задля забезпечення в Україні дієвої адаптивної та орієнтованої на людей соціальної безпеки на цифрових засадах (Рисунок 4).

Враховуючи визначені однією з провідних консалтингових компаній Gartner стратегічних технологічних трендів 2022 року [6] та ключові технології, які використовуються органами державної влади для підтримки цифрової трансформації [7], можемо стверджувати, що перспективними для подальшої цифровізації соціального захисту в Україні є аналітика даних, великі дані, інтернет речей, штучний інтелект, блокчейн, машинне навчання, роботизована автоматизація процесів. Ці технології вже успішно застосовуються для створення державних послуг в Україні, втім їх рішення набувають постійного удосконалення. Їх використання необхідно спрямовувати як для розробки нових цифрових продуктів

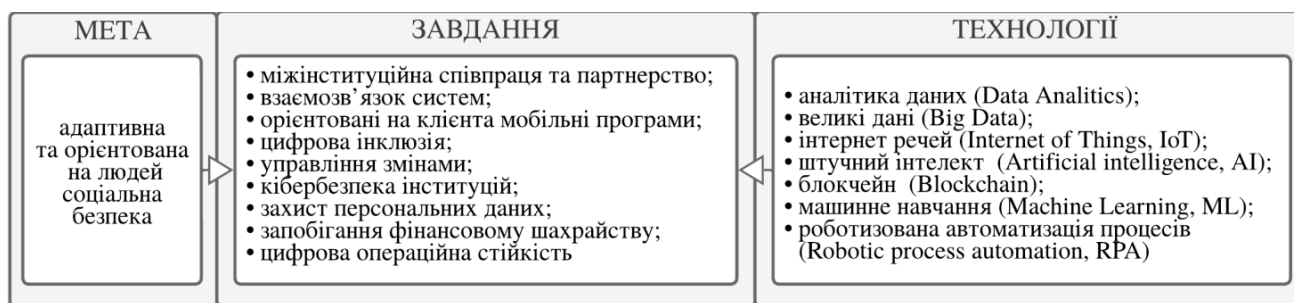


Рисунок 4. Стратегічні перспективи цифрового соціального захисту в Україні

для соціальної сфери, так і для вирішення проблем, які набули прояву в реалізованих в Україні проектах цифровізації окремих видів соціальних послуг чи виплат. Серед таких завдань нами, зокрема, визначено налагодження міжінституційної взаємодії, цифрова інклюзія всіх клієнтів, управління змінами в умовах кризових ситуацій, кібербезпека інституцій та безпека персональних даних, запобігання фінансовому шахрайству та цифрова операційна стійкість.

Ключовим принципом цифрового соціального захисту має стати орієнтація на клієнтів та задоволення їхніх потреб, що передбачає не лише забезпечення їх усіма можливими видами соціальної допомоги, але і врахування їхніх цифрових можливостей. Водночас, дотримання цифрової безпеки повинно гарантувати конфіденційність особистих даних та кваліфікований доступ до них працівниками різних установи соціального захисту незалежно від місця перебування клієнта.

5. ОБГОВОРЕННЯ

Цифровізація надає значний потенціал для зменшення фрагментованих та ізольованих рішень соціальної підтримки, забезпечуючи системний підхід до універсального соціального захисту, постійний зв'язок отримувачів із установами соціального захисту та доступ до отримання допомоги. Цифрові інструменти покращують ефективність соціальних послуг шляхом автоматизації та вдосконалення управління даними, а також більш зручного, швидшого та безпечнішого обслуговування.

Отримані нами результати спираються на дослідження процесів цифровізації соціальної сфери у світовій практиці, українську практику запровадження соціальних е-сервісів, а також зміни системи соціального захисту, передбачені згідно вітчизняного законодавства. Цифрові інструменти соціального захисту у різних формах набули широкого використання у розвинених країнах світу, втім досвід створення єдиних цифрових систем наразі лише на початкових етапах, як, наприклад проекти ЄС «Електронний обмін інформацією про соціальний захист» та «Європейська перепустка соціального захисту», які запроваджено лише у 2021 році. Україна також упродовж останнього року вже апробувала ряд соціальних е-сервісів та розпочала розробку Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Тому наші висновки мають проміжний оціночний характер та передбачають подальший аналіз результатів цифровізації соціального захисту. Інноваційні цифрові методи діагностики, втручання та оцінки соціальної сфери також вимагають глибокого осмислення їх етичних наслідків з точки зору поваги до гідності людей та їх права на приватне життя.

ВИСНОВКИ

Враховуючи багатовимірну природу бідності, різноманітність соціальних потреб людини, а також розвиток її соціальних прав, сучасні системи соціального захисту пропонують доволі широкий спектр соціальних виплат (пенсії, грошові допомоги, субсидії тощо) та послуг (консультування, догляд,

обслуговування осіб з інвалідністю тощо) протягом усього життя. Цифровізація соціальних виплат передбачає розробку онлайн-платформ для комунікації з державними установами щодо їх оформлення та моніторингу, а також подальшу автоматизацію грошових переказів, що передбачає цифрову взаємодію з фінансовими закладами. Водночас, використання ІКТ для надання соціальних послуг вимагає не лише налагодження стійкої онлайн-взаємодії клієнта з працівниками соціальної сфери, але і широке використання роботизованих пристроїв, які б спрощували можливості догляду та обслуговування людей з обмеженими фізичними можливостями. З огляду на різноманітність соціальних програм і послуг та доволі нетривалий період інтенсивної цифрової трансформації соціальної сфери наразі зберігається її міжінституційна та міжгалузєва фрагментація.

Україна також розпочала реформу цифровізації соціальної сфери, що є стратегічною метою державної влади задля покращення якості послуг для отримувачів соціального захисту, забезпечення простоти та гнучкості їх оформлення, зменшення рівня корупції та бюрократії під час призначення соціальних виплат, а також оптимізації використання фінансових ресурсів держави. Цифрові трансформації України, які розпочались із проголошенням урядового курсу на формування цифрової держави, показали успішні приклади запровадження електронних соціальних послуг, зокрема на базі загальнонаціональних онлайн-платформ. Виклики воєнних подій в Україні починаючи з 24 лютого 2022 року актуалізували та прискорили розширення цифрових сервісів соціальної підтримки для населення, що постраждало внаслідок російської агресії. Це створює можливості для розробки комплексної цифрової системи соціального захисту, втім, одночасно ускладнює завдання щодо об'єднання існуючих електронних сервісів на базі єдиної платформи.

Узагальнення цифрових змін, які відбулись в соціальній сфері в Україні слугує основою для визначення подальших стратегічних завдань щодо формування єдиної системи цифрового соціального захисту та сприятиме забезпеченню подальшої економічної стабільності соціальної держави.

AUTHORS CONTRIBUTIONS

Conceptualization: Nataliia Fedirko.
Data curation: Nataliia Fedirko.
Formal Analysis: Nataliia Fedirko.
Funding acquisition: Nataliia Fedirko.
Investigation: Nataliia Fedirko.
Methodology: Nataliia Fedirko.
Project administration: Nataliia Fedirko.
Resources: Nataliia Fedirko.
Software: Nataliia Fedirko.
Supervision: Nataliia Fedirko.
Validation: Nataliia Fedirko.
Visualization: Nataliia Fedirko.
Writing – original draft: Nataliia Fedirko.
Writing – review & editing: Nataliia Fedirko.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Bloomberg, J. (2018). Digitization, digitalization, and digital transformation: confuse them at your peril. *Forbes*. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=792ba94e2f2c>
2. Castells, M. (2010). *The rise of the network society (The information age: economy, society, and culture)* (2nd ed.). Chichester: Wiley-Blackwell.
3. European Commission (2022). *Digitalisation in social security coordination*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1543&langId=en>

4. European Commission (2022). *Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1544&langId=en>
5. European Commission (2022). *European Social Security Pass*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1545&langId=en>
6. Gartner (2022). *Gartner Top Strategic Technology Trends for 2022*. Retrieved from <https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/top-technology-trends>
7. Gartner (2022). *What Is Digital Government?* Retrieved from <https://www.gartner.com/en/topics/digital-government>
8. Larsson, A., & Teigland, R. (Eds.). (2020). *Digital Transformation and Public Services. Societal Impacts in Sweden and Beyond* (378 p.). London and New York: Routledge. Retrieved from <https://www.routledge.com/Digital-Transformation-and-Public-Services-Societal-Impacts-in-Sweden-and-Larsson-Teigland/p/book/9781032088303>
9. Larsson, A., & Viitaoja, Y. (2017). Building customer loyalty in digital banking? A study of bank staff's perspectives on the challenges of digital CRM and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 858–877. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0112>
10. Lazebna, M. (2022). Tsyfrove maibutnie staie sohodenniam [The digital future is becoming the present]. *Ukrinform*. (In Ukrainian). Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3380732-cifrove-majbutne-stae-sogodennam.html>
11. López, A., Marcuello-Servós, Ch. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801–803. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
12. McCully, J. (2020). *What is the "Digital Welfare State?"* Retrieved from <https://digitalfreedomfund.org/explainer-what-is-the-digital-welfare-state/>
13. Ministry and the Committee for Digital Transformation of Ukraine (2021). *Bez dodatkovykh dovidok ta cherh – yak zminytsia sfera sotsialnykh posluh z vprovadzheniam Yedynoi informatsiinoi systemy sotsialnoi sfery* [Without additional references and queues - how the sphere of social services will change with the introduction of the Unified Information System of the Social Sphere]. (In Ukrainian). Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-cherh-yak-zminitsya-sfera-sotsialnykh-poslug-z-vprovadzheniam-edynoi-informatsiinoi-sistemi-sotsialnoi-sfery>
14. Ministry of Social Policy of Ukraine (2018). *e-Social: Informatsiino-analitychna systema upravlinnia sotsialnoiu pidtrymkoiu naseleennia Ukrainy* [e-Social: Information and analytical management system for social support of the population of Ukraine]. (In Ukrainian). Retrieved from <https://www.msp.gov.ua/files/E-Social/1.pptx>
15. Ministry of Social Policy of Ukraine (2021). *Tsyfrova transformatsiia sotsialnoi sfery* [Digital transformation of the social sphere]. (In Ukrainian). Retrieved from <https://www.msp.gov.ua/news/19671.html>
16. OECD (2016). *Digital government strategies for transforming public services in the welfare areas*. Retrieved from <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>
17. OECD (2022). *Social Expenditure: Aggregated data*. <https://doi.org/10.1787/data-00166-en>
18. OECD (2022). *Social spending (indicator)*. Retrieved from <https://doi.org/10.1787/7497563b-en>
19. Slovo i dilo (2021). *Yak zminiuvavsia riven bidnosti v Ukraini ostanni 20 rokiv* [How the level of poverty in Ukraine has changed over the past 20 years]. (In Ukrainian). Retrieved from <https://www.slovoidilo.ua/2021/02/16/infografika/suspilstvo/yak-zminyuvavsya-riven-bidnosti-ukrayini-ostanni-20-rokiv>
20. United Nations (2019). *Extreme poverty and human rights* (A/74/493). United Nations General Assembly. Retrieved from <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N19/312/13/PDF/N1931213.pdf?OpenElement>
21. Verkhovna Rada of Ukraine (2020). *Pro skhvalennia Stratehii tsyfrovoy transformatsii sotsialnoi sfery* [On the approval of the Strategy of digital transformation of the social sphere]. (In Ukrainian). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>
22. Verkhovna Rada of Ukraine (2021). *Tsyfrova transformatsiia sotssfery — Yedyna elektronna systema dozvolyt zaoshchadyty do 11 mlrd hrn shchoroku* [Digital transformation of the social sphere — A single electronic system will save up to UAH 11 billion every year]. (In Ukrainian). Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-socsfery-yedyna-elektronna-sistema-dozvolit-zaoshchaditi-do-11-mlrd-grn-shchoroku>