

*Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).*

*Спеціальність – 281.*

*Державне управління: удосконалення та розвиток. 2025. № 4.*

**DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2025.4.6>**

**УДК 364:365:004**

*Ю. Д. Музика,*

*к. держ. упр., доцент,*

*доцент кафедри публічного управління та адміністрування,  
Державний торговельно-економічний університет, м. Київ, Україна*

*ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0000-9625>*

*В. П. Залізнюк,*

*д. держ. упр., професор,*

*завідувач кафедри публічного управління та адміністрування,  
Державний торговельно-економічний університет, м. Київ, Україна*

*ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7014-0207>*

## **ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

*Y. Muzyka,*

*PhD in Public Administration, Associate Professor, Associate Professor of the  
Department of Public Administration, State University of Trade and Economics,  
Kyiv, Ukraine,*

*V. Zalizniuk,*

*Doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Head of the Department  
of Public Administration and Management, State University  
of Trade and Economics, Kyiv, Ukraine*

## **DIGITAL TRANSFORMATION OF THE PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM IN THE FIELD OF SOCIAL SERVICES**

*У статті досліджено особливості цифрової трансформації системи державного управління у сфері соціальних послуг в умовах нових викликів, пов'язаних із війною, масовим переміщенням населення та загостренням соціально-економічної ситуації в Україні.*

*Обґрунтовується необхідність переходу від застарілих адміністративних моделей до сучасних цифрових рішень, які ґрунтуються на відкритості, прозорості та зручності для громадян. Акцент зроблено на критичній важливості впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) як центрального компонента цифрової трансформації. Розкрито роль цифрових інструментів, зокрема мобільного застосунку та порталу «Дія», у забезпеченні оперативного доступу до соціальних послуг, особливо для внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій громадян. Висвітлено міждисциплінарний характер цифровізації соціального захисту, що охоплює аспекти державного управління, інформаційних технологій, права, економіки й соціології. Показано, як автоматизація процесів та централізована обробка даних знижують корупційні ризики, підвищують ефективність управлінських рішень, забезпечують екстериторіальність доступу до послуг та покращують якість соціального обслуговування.*

*Впровадження ЄІССС дозволяє інтегрувати розрізнені реєстри, уникнути дублювання інформації, забезпечити універсальну соціальну підтримку та створити засади для подальшої модернізації системи публічного адміністрування в Україні. Увагу приділено аналітичній функції цифрових платформ, які, накопичуючи актуальні дані, дають змогу приймати обґрунтовані соціальні рішення.*

*У статті представлено приклади функціональної взаємодії ЄІССС із платформою «Дія» як практичної реалізації концепції цифрової держави, що адаптується до умов війни та післявоєнного відновлення. Обґрунтовано, що цифрова трансформація у соціальній сфері є ключовим чинником не лише*

*ефективності публічного управління, а й забезпечення економічної та соціальної стабільності держави.*

*The article explores the features of the digital transformation of the public administration system in the field of social services amid new challenges caused by war, mass population displacement, and the worsening socio-economic situation in Ukraine. The necessity of transitioning from outdated administrative models to modern digital solutions based on openness, transparency, and citizen convenience is substantiated. Emphasis is placed on the critical importance of implementing the Unified Information System of the Social Sphere (UISSS) as a central component of digital transformation.*

*The article highlights the role of digital tools, particularly the Diia mobile application and portal, in ensuring timely access to social services—especially for internally displaced persons and other vulnerable population groups. The interdisciplinary nature of social protection digitalization is revealed, covering aspects of public administration, information technology, law, economics, and sociology. It is shown how process automation and centralized data processing reduce corruption risks, improve managerial decision-making, ensure extraterritorial access to services, and enhance the quality of social service delivery.*

*The implementation of the UISSS enables the integration of disparate registries, avoids data duplication, ensures universal social support, and lays the groundwork for the further modernization of Ukraine's public administration system. Attention is paid to the analytical function of digital platforms, which, by accumulating relevant data, allow for evidence-based social decision-making.*

*The article presents examples of functional interaction between the UISSS and the Diia platform as a practical realization of the digital state concept adapted to the conditions of war and post-war recovery. It is substantiated that digital transformation*

in the social sphere is a key factor not only for the effectiveness of public governance but also for ensuring the economic and social stability of the state.

**Ключові слова:** *цифрова трансформація, державне управління, соціальні послуги, публічне адміністрування, цифрова держава, інформаційні системи, соціальний захист, електронне урядування.*

**Keywords:** *digital transformation, public administration, social services, public governance, digital state, information systems, social protection, e-government.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.**

Сучасні трансформаційні процеси, викликані як глобальними цифровими трендами, так і внутрішніми викликами, зокрема війною, міграцією населення та зростанням соціальних потреб, висунули нові вимоги до системи публічного адміністрування у соціальній сфері. Традиційні моделі управління, засновані на паперовому документообігу, ручній обробці інформації та фрагментованих інформаційних системах, не відповідають сучасним умовам швидкої зміни запитів громадян і потребують термінового оновлення.

Однією з найактуальніших проблем сьогодні є низький рівень цифрової інтегрованості процесів соціального захисту, що призводить до затримок у наданні послуг, дублювання інформації, перевантаження соціальних працівників та обмеженої доступності сервісів для вразливих верств населення. Водночас держава декларує курс на створення прозорої, ефективною та орієнтованою на громадянина системи управління, що неможливо без впровадження комплексної цифровізації.

Проблема цифровізації публічного адміністрування у соціальній сфері має міждисциплінарний характер, оскільки поєднує аспекти державного управління, інформаційних технологій, права, соціології та економіки. Вона тісно пов'язана

з важливими практичними завданнями, такими як забезпечення швидкого доступу громадян до соціальних послуг, автоматизація процесів призначення та контролю виплат, боротьба з корупцією, підвищення якості управлінських рішень на основі даних.

### ***Аналіз останніх досліджень і публікацій.***

Проблематика впровадження цифрових технологій у сферу публічного управління активно досліджується вітчизняними науковцями. Зокрема, значний внесок у розробку цієї тематики зробили Малиновський В. [1], Жаворонок А. [2], Кирилюк В. [3], а також Попело О., Чаговець Л., Піжук О., Бородін Є., Дітковська Л., Дмитренко В. та інші дослідники.

Водночас із розвитком цифровізації з'являються нові виклики: зростає кількість ризиків, виникають потенційні загрози, а також постійно впроваджуються новітні цифрові технології. Це обумовлює необхідність глибшого аналізу актуальних проблем цифрової трансформації соціальної сфери, а також визначення її ролі в контексті зміцнення економічної безпеки України.

### ***Формулювання цілей статті (постановка завдання).***

Наукова значущість теми полягає у необхідності теоретичного осмислення моделей цифрової трансформації соціальної сфери, формування методологічних основ для оцінки ефективності цифрових інструментів публічного адміністрування та розробки підходів до адаптації систем управління в умовах кризових і посткризових ситуацій.

### ***Виклад основного матеріалу дослідження.***

З початку повномасштабного вторгнення Російської Федерації понад 10 мільйонів українців змінили місце проживання — виїхали за кордон або перемістилися в межах України до більш безпечних регіонів. Кількість офіційно зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб уже становить 4,9 мільйона, з яких 3,6 мільйона були змушені покинути свої домівки після 24 лютого 2022 року [4]. І ця цифра продовжує зростати щомісяця.

Також значно зросло навантаження на ринок праці, що відобразилося в зростанні і кількості претендентів на одне робоче місце. Це свідчить про те, що навіть ті громадяни, які до війни мали стабільну роботу, заощадження та змогу самостійно забезпечувати себе, нині потребують підтримки з боку держави, благодійних фондів, волонтерів та міжнародних гуманітарних організацій [5].

У відповідь на ці виклики в Україні активно продовжується цифровізація сфери соціальних послуг — з метою зробити їх доступнішими, зручнішими та прозорішими, а також надати можливість оформлення онлайн. Адже в сучасних умовах інформація має передаватися між державними установами в цифровому форматі, а не у вигляді довідок, які носять громадяни.

Хоча потреба в цифрових соціальних сервісах обговорюється вже понад 15 років, перші суттєві й відчутні для громадян результати з'явилися лише у 2019 році — з моменту запуску перших цифрових документів і послуг на порталі та в застосунку «Дія». Кількість користувачів «Дії» постійно зростає, адже все більше українців використовують смартфони та набувають цифрових навичок.

Впровадження соціальних послуг на платформі «Дія» потребує ґрунтовної підготовки, що передбачає оновлення процесів та забезпечення ефективного обміну даними з Єдиним соціальним реєстром і іншими елементами Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, яку розробляє Міністерство соціальної політики України.

Комплексна цифрова трансформація соціального захисту населення, зокрема через інтеграцію сервісів у «Дію», здійснюється відповідно до Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери. Цей документ, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року № 1353-р [6], визначає основні напрями та завдання цифрових перетворень з урахуванням єдиних підходів, стандартів і технологій. Успішна реалізація цієї стратегії неможлива без створення ЄІССС — базової цифрової платформи, засади функціонування якої регламентуються відповідним Положенням [7].

ЄІССС покликана спростити роботу фахівців соціального захисту та підвищити ефективність надання послуг громадянам при особистому зверненні. Система забезпечує централізоване зберігання, обробку та використання даних, що стосуються соціальної допомоги: від призначення до виплат і формування відповідної платіжної документації. Крім того, її впровадження дозволяє модернізувати та замінити понад 15 застарілих інформаційних систем і реєстрів, які досі використовуються в соціальній сфері.

У перспективі ЄІССС створює підґрунтя для переходу до нової моделі соціальної підтримки — універсальної, прозорої та ефективною, яка є значно справедливішою за нинішню систему численних видів допомоги. Важливим аспектом цієї реформи є перехід від регіонального до екстериторіального принципу надання послуг, що стало особливо актуальним в умовах війни та тимчасової окупації частини територій країни. Громадяни, які потребують допомоги, зможуть звернутися до найближчого фронт-офісу — у громаді або ЦНАПі, або ж скористатися онлайн-сервісами через портал «Дія».

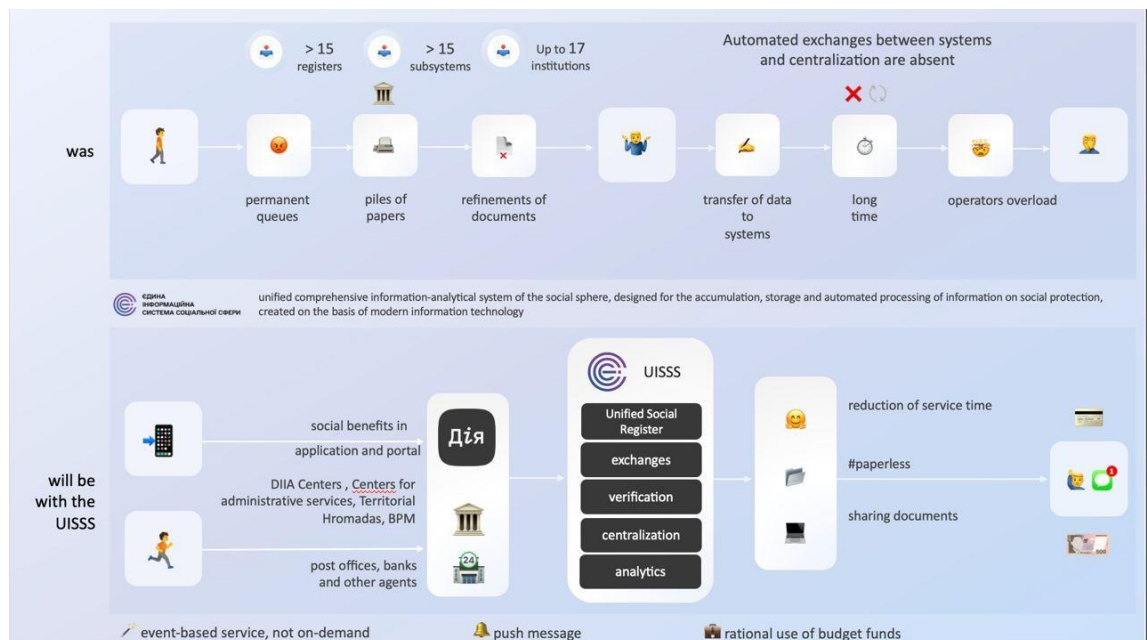
Хоча про застосунок «Дія» відомо широкому загалу, ЄІССС наразі залишається менш впізнаваною, адже її функціонал орієнтований на працівників соціального захисту та держслужбовців. По суті, ця система є внутрішнім інструментом — «бекофісом», що формує технологічну основу цифрової трансформації соціальної сфери.

Варто окремо наголосити: автоматизація процесів та мінімізація впливу людського чинника — зокрема щодо виключення корупційних ризиків під час надання соціальних послуг — є ключовими чинниками у формуванні ефективною та прозорою цифровою держави.

На сьогодні цифровізація соціальної сфери дозволяє вирішити низку загальних проблем:

- Електронні сервіси дозволяють подавати документи онлайн, без потреби особисто відвідувати установи соціального захисту.

- Автоматизація та електронний облік зменшують ризики корупції, помилок і маніпуляцій з виплатами.
- Єдина інформаційна система об'єднує дані з різних реєстрів, уникаючи повторів і застарілої інформації.
- Завдяки цифровим платформам (наприклад, «Дія») громадяни можуть легко дізнатися про доступні послуги, перевірити статус виплат тощо.
- Алгоритми автоматично перевіряють дані і приймають рішення без довгих перевірок вручну.
- Онлайн-сервіси роблять послуги однаково доступними і в місті, і в сільській місцевості.
- Зібрані дані дозволяють органам влади краще аналізувати потреби населення й ухвалювати ефективні рішення щодо соціальної політики.



**Рис. 1. ЄІССС і Дія — взаємодія заради людей [1].**

Інтеграція ЄІССС з порталом «Дія» (рис.1.) дозволила йому стати одним з головних цифрових інструментів, який використовують для надання державних послуг громадянам, у тому числі ВПО. В основі створення платформи «Дія» є задум щодо спрощення взаємодії громадян із державою, забезпечення доступу до адміністративних послуг та документів у цифровому форматі. В умовах

вимушеного переселення, даний інструмент надає можливість полегшити життя та сприяти швидкій адаптації постраждалих частині суспільства.

Використання цифрової платформи та мобільного застосунку «Дія» забезпечує внутрішньо переміщеним особам (ВПО) широкий спектр зручних та оперативних можливостей, спрямованих на спрощення доступу до адміністративних і соціальних послуг:

1. Реєстрація статусу ВПО. Із початком повномасштабної війни в Україні платформа «Дія» надала можливість самостійної реєстрації статусу внутрішньо переміщеної особи через веб-портал або мобільний застосунок. Це дозволило значно спростити процедуру оформлення, знизити навантаження на органи державної влади, а також надати доступ до послуги громадянам, які перебувають у віддалених населених пунктах і не мають змоги особисто відвідати відповідні установи.

2. Доступ до цифрових документів. Завдяки «Дії» ВПО отримують електронний доступ до основних документів, що є особливо важливим для осіб, які втратили фізичні документи або не мають змоги їх використовувати через евакуацію, бойові дії чи тимчасову окупацію.

3. Оформлення державної допомоги. Через застосунок надається можливість подати заяву на отримання фінансової підтримки від держави та міжнародних партнерів, що дозволяє оперативно реагувати на потреби переміщених осіб.

4. Оновлення реєстраційних даних. У разі зміни місця тимчасового проживання ВПО можуть самостійно оновити відповідну інформацію без необхідності фізичного відвідування органів соціального захисту — за допомогою інтерфейсу «Дії».

5. Підтримка підприємницької діяльності. Платформа також відкриває можливості для реалізації бізнес-ініціатив переміщених осіб: через «Дію» можна зареєструватися як фізична особа-підприємець (ФОП), а також подати заявку на

отримання фінансової допомоги для започаткування або відновлення підприємницької діяльності.

Таким чином, цифрові інструменти, зокрема «Дія», стали ключовим елементом адаптації системи державного управління до умов воєнного часу, забезпечивши швидкий і прозорий доступ ВПО до необхідних послуг.

Окремо варто згадати про інтеграцію ЄІССС із гуманітарною платформою «Допомога» — для електронного збору заявок від громадян на грошову допомогу від міжнародних організацій. Головною метою було отримання актуальних номерів телефонів, банківських рахунків (IBAN) та згоди людей на передачу персональних даних до міжнародних партнерів.

### ***Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.***

Таким чином, цифрова трансформація соціальної сфери — завдяки синергії функціональних можливостей Єдиної інформаційної системи соціальної сфери та цифрової платформи «Дія» — відкриває громадянам постійний, зручний та оперативний доступ до соціальних послуг. Замість розрізнених реєстрів та підсистем, впроваджується модель надання послуг за життєвими обставинами, а не лише за запитом, що значно підвищує їхню ефективність.

Запровадження ЄІССС забезпечує централізований обмін, верифікацію та обробку даних, що сприяє більш упорядкованому та системному підходу до управління інформаційними потоками. Скорочується час обслуговування, документообіг переходить у цифровий формат, що дозволяє оптимізувати витрати державного бюджету, впроваджувати механізми спільного доступу до документів (шеринг), а також значно підвищити швидкість та якість надання соціальних послуг.

Водночас зберігається можливість особистого звернення громадян до фахівців соціального захисту, що гарантує інклюзивність системи. Робота працівників соціальної сфери буде суттєво полегшена завдяки переходу від

застарілих та складних інтерфейсів до сучасних автоматизованих рішень. Це дозволить фахівцям зосередитися на взаємодії з людьми, а не на веденні паперової документації, що, у свою чергу, підвищить якість обслуговування та рівень довіри до соціальної політики держави.

## Література

1. Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*: зб. наук. пр. 2021. Вип. 1(147). С. 27-31. DOI: <https://doi.org/10.36818/2071-4653-2021-1-5>.

2. Жаворонок, А., Лопашук, І. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. *Економічний простір*, №189, 2024, с. 253-258. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-45>

3. Кирилюк В., Рябоконт І., Кіндій А. Цифрові соціальні сервіси у менеджменті соціального забезпечення. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. Т. 1, № 265. С. 6–15. URL: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2023-1-265-6-15> (дата звернення: 09.04.2025).

4. Міністерство соціальної політики України. Внутрішньо переміщені особи - Міністерство соціальної політики України. *Міністерство соціальної політики України*. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html> (дата звернення: 09.04.2025).

5. Koshelenko K. Digitalization of the social sphere in Ukraine. Why is this important even in times of war?. *LinkedIn: Log In or Sign Up*. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/digitalization-social-sphere-ukraine-why-important-even-koshelenko> (дата звернення: 09.04.2025).

6. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядж. Каб. Міністрів України від 28.10.2020 № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text> (дата звернення: 09.04.2025).

7. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова Каб. Міністрів України від 14.04.2021 № 404 :

станом на 1 січ. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п#Text> (дата звернення: 09.04.2025).

### References

1. Malynovskyi, V.Ya. (2021), “Strategic aspects of digital transformation of the social sphere”, *Sotsialno-ekonomichni problemy suchasnoho periodu Ukrainy*, vol. 1(147), pp. 27–31. <https://doi.org/10.36818/2071-4653-2021-1-5>.
2. Zhavoronok, A. and Lopashchuk, I. (2024), “Digitalization of the social sphere in the context of ensuring the economic security of the state”, *Ekonomichnyi prostir*, no. 189, pp. 253–258. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-45>.
3. Kyryliuk, V., Riabokon, I., and Kindii, A. (2023), “Digital social services in the management of social security”, *Aktualni problemy ekonomiky*, vol. 1, no. 265, pp. 6–15. <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2023-1-265-6-15>.
4. Ministry of Social Policy of Ukraine (2025), “Internally displaced persons - Ministry of Social Policy of Ukraine”, available at: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html> (Accessed 9 April 2025).
5. Koshelenko, K. (2022), “Digitalization of the social sphere in Ukraine: Why is this important even in times of war?”, available at: <https://www.linkedin.com/pulse/digitalization-social-sphere-ukraine-why-important-even-koshelenko> (Accessed 9 April 2025).
6. Cabinet of Ministers of Ukraine (2020), Resolution “On approval of the Strategy for digital transformation of the social sphere”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-п#Text> (Accessed 9 April 2025).
7. Cabinet of Ministers of Ukraine (2021), Resolution “On approval of the Regulation on the Unified Information System of the Social Sphere”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п#Text> (Accessed 9 April 2025).

*Стаття надійшла до редакції 11.04.2025 р.*