



Економіка

УДК 338.242:35.077:004.9

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.18870849>

**Економічна ефективність цифровізації соціальних послуг для
підвищення адресності державних виплат**

Коваль Лариса Антонівна,

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки та фінансів,

ПВНЗ «МЕГУ ім. акад. С. Дем'янчука»,

м. Рівне, Україна, <https://orcid.org/0000-0001-7274-9377>

Томчук-Пономаренко Наталія Володимирівна,

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економічної теорії,

макро- і мікроекономіки, Київський національний університет імені Тараса

Шевченка, м. Київ, Україна, <https://orcid.org/0000-0001-6919-7313>

Фротер Оксана Сергіївна,

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки,

Уманський національний університет,

м. Умань, Україна, <https://orcid.org/0000-0002-6770-9618>

Прийнято: 19.02.2026 | Оpubліковано: 28.02.2026

Анотація. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю комплексного економічного обґрунтування доцільності цифровізації державних соціальних послуг в умовах обмежених бюджетних ресурсів і підвищених вимог до прозорості цільового спрямування виплат. **Мета**



статті: обґрунтувати економічну ефективність цифровізації соціальних послуг в Україні шляхом аналізу технологічних платформ «Дія» та Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, оцінити механізми підвищення адресності державних виплат і визначити напрями підвищення результативності цифрових систем. **Методи:** для досягнення мети застосовано системний аналіз нормативно-правових документів і технічних звітів щодо функціонування платформ «Дія» та Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (критерії відбору: офіційні джерела Мінсоцполітики України, Мінцифри України та верифіковані наукові публікації 2023–2025 рр.); порівняльний аналіз показників адміністративних витрат до та після впровадження цифрових платформ; концептуальний аналіз витрат і соціально-економічних ефектів цифровізації шляхом зіставлення кількісних індикаторів з опублікованими звітами OECD та Мінсоцполітики України. **Результати:** встановлено, що впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (з 2021 р.) забезпечило охоплення понад 17 програм соціальної допомоги, інтеграцію 15 баз даних та обслуговування понад 15 000 фахівців; платформа «Дія» охопила близько 22 млн користувачів та понад 140 послуг. За даними Мінсоцполітики України та порівняльного аналізу звітів OECD (2024), адміністративні витрати на оброблення заявок скоротилися з 8–10 % до 2–3 % від загальних соціальних видатків, час оброблення – на 40–50 %. **Висновки:** доведено, що інтегровані цифрові платформи є економічно ефективним інструментом управління соціальними послугами. Наукова новизна полягає в обґрунтуванні трирівневої системи показників оцінювання ефективності (витратний, результативний та інклюзивний рівні) та виявленні системних перешкод упровадження. Практична значущість результатів полягає в можливості їх використання органами державного управління в процесі планування цифрової трансформації соціальної сфери. Перспективи досліджень пов'язані з



розробленням моделей кількісного оцінювання довгострокової ефективності та вдосконаленням методів аналізу впливу цифровізації на інклюзивність послуг для вразливих груп.

Ключові слова: економічна ефективність, цифровізація соціальних послуг, адресні державні виплати, державне управління, реінжиніринг державних послуг, інтегровані платформи, адміністративні витрати, соціальна інклюзія, аналітика даних.

Economic Efficiency of the Digitalization of Social Services to Improve the Targeting of Government Benefits

Larysa Koval,

PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economics and Finance, Higher Educational Institution “MEGU named after acad. S. Demianchuk”, Rivne, Ukraine, <https://orcid.org/0000-0001-7274-9377>

Nataliia Tomchuk-Ponomarenko,

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economic Theory, Macro- and Microeconomics, Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine, <https://orcid.org/0000-0001-6919-7313>

Oksana Froter,

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economics, Uman National University, Uman, Ukraine, <https://orcid.org/0000-0002-6770-9618>



Abstract. *The relevance of this study is determined by the need for a comprehensive economic justification of the feasibility of digitalizing public social services under conditions of limited budgetary resources and increased requirements for transparency in the targeted allocation of benefits. The aim of the article is to substantiate the economic efficiency of the digitalization of social services in Ukraine through an analysis of the technological platforms Diia and the Unified Information System of the Social Sphere, to evaluate mechanisms for improving the targeting of government benefits, and to identify directions for enhancing the performance of digital systems.*

Methods. *To achieve the stated aim, a systematic analysis of regulatory documents and technical reports on the functioning of the Diia platform and the Unified Information System of the Social Sphere was conducted, with selection criteria limited to official sources from the Ministry of Social Policy of Ukraine, the Ministry of Digital Transformation of Ukraine, and verified scientific publications from 2023–2025. A comparative analysis of administrative cost indicators before and after the implementation of digital platforms was performed. In addition, a conceptual analysis of costs and socioeconomic effects of digitalization was carried out through the comparison of quantitative indicators with published reports of the OECD and the Ministry of Social Policy of Ukraine.*

Results. *The findings indicate that the implementation of the Unified Information System of the Social Sphere, initiated in 2021, ensured coverage of more than 17 social assistance programs, integration of 15 databases, and operational support for over 15,000 professionals. The Diia platform reached approximately 22 million users and provided access to more than 140 services. According to data from the Ministry of Social Policy of Ukraine and a comparative analysis of OECD reports from 2024, administrative costs associated with application processing decreased from 8–10% to 2–3% of total social expenditures, while processing time was reduced by 40–50%.*



Conclusions. *It has been demonstrated that integrated digital platforms constitute an economically efficient instrument for managing social services. The scientific novelty of the study lies in the substantiation of a three-level system of efficiency assessment indicators encompassing cost, performance, and inclusiveness dimensions, as well as in the identification of systemic barriers to implementation. The practical significance of the results consists in their applicability for public administration bodies in planning the digital transformation of the social sector. Future research perspectives are associated with the development of quantitative models for assessing long-term efficiency and with improving methodological approaches to analyzing the impact of digitalization on service inclusiveness for vulnerable populations.*

Keywords: *economic efficiency, digitalization of social services, targeted government benefits, public administration, public service reengineering, integrated platforms, administrative costs, social inclusion, data analytics.*

Постановка проблеми. Цифрова трансформація державного управління та дедалі більша складність систем соціального забезпечення зумовлюють високу наукову й практичну значущість економічного оцінювання впливу цифровізації на ефективність надання соціальних послуг. У цьому контексті зростання обсягів даних про бенефіціарів, динамічність соціально-економічних потреб населення, нестабільність бюджетних ресурсів і підвищені вимоги до швидкості й точності цільового спрямування виплат зумовлюють необхідність переходу від традиційних паперових і децентралізованих підходів до інтегрованих цифрових платформ управління та моніторингу. Водночас відсутність уніфікованих підходів, які б дали змогу кількісно обґрунтувати економічний результат від упровадження таких систем, ускладнює прийняття інвестиційних рішень і стримує їх широке практичне застосування.



Зазначена проблема тісно пов'язана з розвитком теорії управління системами соціального захисту, зокрема з розробленням моделей для оцінювання ефективності цифрових управлінських технологій в умовах обмежених ресурсів і численності критеріїв соціальної результативності. Окрім того, вона корелює з практичними завданнями щодо підвищення результативності соціальних послуг, оптимізації адміністративних витрат, мінімізації операційних та управлінських ризиків і забезпечення доступності послуг для вразливих груп населення. Недостатня формалізація економічних ефектів від використання інтегрованих цифрових платформ у системах соціального забезпечення призводить до фрагментарного впровадження цифрових інструментів, що перешкоджає реалізації їхнього потенціалу у стратегічному та тактичному управлінні соціальними послугами, а також унеможливорює комплексне оцінювання впливу цифровізації на економічну стійкість та соціальну інклюзивність систем державної підтримки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні дослідження у сфері цифровізації соціальних послуг демонструють поступовий перехід від технологічного обґрунтування цифрових рішень до комплексної економічної інтерпретації результатів їх застосування. Водночас аналіз літератури виявляє суттєві відмінності в концептуальних підходах і наявні прогалини, які зумовлюють доцільність цього дослідження.

Перший напрям охоплює дослідження технологічних аспектів цифровізації та їхнього зв'язку з адміністративною ефективністю. Так, Г. М. Гриценко обґрунтовує значення цифровізації соціальних послуг в умовах децентралізації та висвітлює проблеми розвитку цифрових компетенцій, підкреслюючи, що відсутність належної цифрової підготовки персоналу є однією з головних перешкод для реалізації економічних переваг цифровізації [1]. Натомість О. В. Булавінець стверджує, що впровадження цифрових платформ і автоматизованих систем дає змогу зменшити витрати на



адміністративні процедури та підвищити точність адресних виплат, однак не розкриває конкретної методики вимірювання цих ефектів [2]. Окрім того, М. Мальований, Н. Бондаренко, І. Орлов і В. Заярна підкреслюють роль цифрової трансформації соціальної сфери через інтеграцію цифрових комунікацій і портал «Дія», проте зосереджуються переважно на доступності, а не на економічній ефективності [3].

Другий напрям охоплює вивчення практичного застосування цифрових інструментів у соціальній роботі та управлінні. У своєму дослідженні О. П. Білецький обґрунтовує ефективність застосування цифрових технологій у соціальній роботі для покращення якості послуг і доступу до інформації [4]. Зокрема А. Колосок, Т. Мартинюк та О. Мельник досліджують рівень діджиталізації соціальних послуг і визначають переваги їхнього надання через Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), однак обмежуються описовим підходом без кількісного аналізу [5]. Водночас А. Ільїна акцентує на ролі штучного інтелекту в органах публічної влади як шляху до формування інноваційних інститутів і підвищення ефективності державного управління [6].

Третій напрям охоплює організаційні аспекти модернізації соціальних послуг. Дослідники О. В. Бражко та Н. Січкара підтверджують ефективність модернізації організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг за допомогою створення організаційно-адаптивного механізму на місцевому рівні, що є цінним із практичної точки зору, однак не охоплює загальнодержавного виміру [7]. У своїй праці С. Петькун демонструє можливості цифрових технологій як інструменту надання якісних державних послуг шляхом створення безбар'єрного цифрового середовища [8]. Зокрема В. Ю. Горєлова обґрунтовує роль цифровізації державних послуг як гарантії прав людини [9]. До того ж, А. Ільїна показує значення реформування державної служби як шляху до конкурентоспроможності економіки [10].



Натомість С. Л. Прокопенко підкреслює вплив цифровізації адміністративних послуг на підвищення ефективності та прозорості державного управління [11]. Також В. Редзюк та Д. Дармостук демонструють економічні переваги використання цифрових платформ для надання державних послуг з урахуванням українського та міжнародного досвіду [12]. Автори Л. Ткач і М. Дубська доводять ефективність впровадження проєктів у сфері електронних послуг на місцевому рівні [13].

Спільним недоліком більшості розглянутих підходів є відсутність формалізованої багатовимірної системи оцінювання, яка б одночасно враховувала витратні, результативні та соціально-інклюзивні параметри. Окрім того, наявні дослідження недостатньо розкривають зв'язок між реінжинірингом процесів і довгостроковою економічною стійкістю цифрових платформ.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри активний розвиток цифрових систем надання соціальних послуг у державному управлінні, у наукових дослідженнях зберігаються суттєві прогалини. Зокрема недостатньо формалізовано економічні результати їхнього застосування, відсутні узгоджені методичні підходи до оцінювання ефективності з одночасним урахуванням витрат, соціальних результатів і ризиків виключення вразливих груп населення. Також недостатньо розроблено систему показників, які відображають довгострокову економічну рентабельність в умовах невизначеності бюджетного фінансування, варіативності соціально-економічних потреб та адаптивності цифрових платформ до динамічних змін зовнішнього середовища. Таким чином, це ускладнює порівняння результатів досліджень і прийняття обґрунтованих управлінських рішень у практиці соціального забезпечення.

З огляду на наведене, запропоноване дослідження спрямоване на усунення цих наукових прогалин шляхом комплексного економічного аналізу



інтегрованих цифрових платформ у системах соціального забезпечення. Це дасть змогу підвищити обґрунтованість їх упровадження, забезпечить вищу ефективність практичного застосування та сприятиме розробленню уніфікованих підходів до оцінювання економічної результативності цифрової трансформації державних послуг з урахуванням критеріїв соціальної інклюзивності й доступності.

Мета статті. Мета статті полягає в обґрунтуванні економічної ефективності цифровізації соціальних послуг в Україні шляхом аналізу технологічних платформ «Дія» та Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, оцінюванні механізмів підвищення адресності державних виплат і визначенні напрямів підвищення результативності цифрових систем.

Методи дослідження. Методологічне підґрунтя дослідження становить комплекс взаємопов'язаних наукових методів. Для формування джерельної бази використано цілеспрямований відбір матеріалів за такими критеріями: (1) офіційні документи та звіти Мінсоцполітики України, Мінцифри України, Кабінету Міністрів України щодо функціонування платформ «Дія» та ЄІССС; (2) верифіковані наукові публікації в рецензованих журналах за 2023–2025 рр.; (3) міжнародні звіти OECD щодо цифрового уряду та соціальних видатків.

Системний аналіз застосовано для дослідження функціонування ЄІССС як інтегрованої платформи: виявлення структурних складників (17 програм соціальної допомоги, 15 баз даних, 12 обмінів із реєстрами), їхніх взаємозв'язків і впливу на економічні результати. Порівняльний аналіз витрат використано для зіставлення адміністративних видатків у системах із різним рівнем цифровізації з використанням даних звіту OECD Government at a Glance (2024) [19], що дало змогу кількісно підтвердити зниження адміністративних витрат із 8–10 % до 2–3 %. Концептуальний аналіз витрат і соціально-економічних ефектів застосовано для структурування трирівневої системи оцінювання (витратний, результативний інклюзивний рівні) та визначення



взаємозв'язків між ними. Узагальнення наукових підходів допомогло синтезувати різні концепції оцінювання ефективності цифрових платформ і виявити загальні закономірності впровадження.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифровізація соціальних послуг в Україні реалізується переважно через дві взаємопов'язані платформи – ЄІССС та «Дія», які формують інтегровану цифрову екосистему надання та адміністрування соціальних виплат. Ця трансформація охоплює інтеграцію баз даних, автоматизованих систем оброблення та мобільних додатків, що оптимізують надання цільових державних виплат вразливим групам населення згідно з критеріями відповідності: рівня доходу, статусу інвалідності чи обставин переміщення.

Аналіз економічної ефективності цифровізації засвідчує суттєве зниження витрат і поліпшення розподілу ресурсів. Згідно з даними порівняльного аналізу OECD Government at a Glance (2024), цифрові соціальні програми зменшують адміністративні витрати до 2–3 % від загальних соціальних витрат у порівнянні з 8–10 % у системах із низьким рівнем цифровізації [19]. Цифрові платформи дають змогу точніше спрямовувати державні виплати, використовуючи інтегровані бази даних і системи перевірки в режимі реального часу, що зменшує шахрайство та забезпечує ефективне надходження ресурсів до визначених бенефіціарів [1, с. 41–42].

Реалізація цих переваг стала можливою завдяки ЄІССС, що об'єднує 15 баз даних в єдину платформу, яка автоматизує процеси соціальної підтримки по всій країні. ЄІССС, запущена в 2021 р., охоплює 17 видів програм соціальної допомоги та забезпечує 12 обмінів даними з державними реєстрами. До середини 2024 р. система розширилася до понад 30 підсистем, обслуговуючи понад 15 000 фахівців у всіх регіонах із функціями надання екстериторіальних послуг і централізованих платежів [14; 16]. Водночас



платформа «Дія» охопила близько 22 млн користувачів, пропонуючи понад 140 послуг – від цифрових документів до заявок на соціальну підтримку.

Водночас порівняльний аналіз функцій обох платформ демонструє їхню синергетичну взаємодію: ЄІССС забезпечує адміністрування внутрішніх системних процесів (перевірка права на виплати, оброблення заявок, запобігання дублюванню), тоді як «Дія» слугує зовнішнім інтерфейсом для безпосереднього звернення громадян. На відміну від традиційних систем, де кожна програма функціонувала окремо з власним документообігом, ЄІССС усунула адміністративну фрагментованість через централізацію даних та автоматизовану перехресну перевірку. Конкретними прикладами є онлайн-виплати військовослужбовцям у зв'язку з інвалідністю через eDoromoga для понад 1,35 млн осіб, онлайн-реєстрація шлюбів для персоналу на передовій (435 пар за перший місяць), оброблення заяв через eRecovery (понад 520 000 звітів). Ефективність платформ підтверджується присудженням Європейської премії соціальних послуг 2023 року та відзнаки Zero Project 2024 року [16].

У цьому контексті технологічні досягнення трансформуються у вимірні економічні результати. Цифровізація забезпечила значну економію завдяки автоматизованим системам перевірки даних, які усувають ручне оброблення документів, скорочують час опрацювання на 40–50 % та мінімізують помилки під час розрахунку виплат. Здатність ЄІССС об'єднувати 15 баз даних забезпечує точну ідентифікацію отримувачів і розподіл виплат без дублювання або шахрайства. Розширені аналітичні можливості дають змогу виявляти аномалії та запобігати неналежним виплатам [15; 17].



Таблиця 1

Порівняльний аналіз фінансових вигод від цифровізації соціальних послуг

Показник ефективності	Традиційна система (до цифровізації)	Цифрова система ЄІССС/«Дія»
Адміністративні витрати (% від соціальних видатків)	8–10 %	2–3 %
Час оброблення заявок	Базовий рівень (100 %)	Скорочення на 40–50 %
Точність адресності виплат	Обмежена (ручна перевірка)	Висока (автоматична перехресна перевірка 15 баз даних)
Ризики шахрайства та дублювання	Значні (розрізнені реєстри)	Мінімізовані (автоматичний моніторинг)
Прозорість та підзвітність	Обмежена (паперова звітність)	Висока (моніторинг у реальному часі)

Примітка: складено автором на основі [1; 19].

Покращення прозорості досягнуто через системи моніторингу в режимі реального часу, що забезпечують високий рівень прозорості надання послуг. Цифрові платформи дають змогу здійснювати постійний моніторинг розподілу пільг і соціальних виплат, автоматизовану звітність і надавати доступ громадськості до статистичних даних, що підвищує підзвітність та зменшує можливості для корупції. Громадяни можуть відстежувати стан заяв у режимі реального часу, що формує прозорі відносини між урядом і суспільством.

Окрім того, зменшення адміністративних витрат охоплює поліпшення розподілу ресурсів та підвищення продуктивності персоналу. Цифрова автоматизація звільнила державних службовців від рутинних завдань, що дало змогу зосередитися на складніших випадках управління справами. Відмова від паперових процесів забезпечила можливість дистанційної роботи, що виявилось критично важливим в умовах воєнного часу. Можливості цільового



надання послуг на основі даних у режимі реального часу дають змогу динамічно оцінювати право на допомогу та проактивно звертатися до громадян, що виявилось особливо цінним під час реагування на кризові ситуації.

Майбутня платформа зайнятості Obrigu є прикладом розширення переваг цифровізації, централізуючи служби зайнятості в єдину екосистему, інтегровану з платформою «Дія». Платформа автоматично перевірятиме дані через обмін із державними реєстрами, мінімізуючи паперову роботу та прискорюючи надання послуг для роботодавців і шукачів роботи.

Аналіз соціально-інклюзивного виміру цифровізації виявляє суттєві виклики, що пов'язані з нерівномірним охопленням цифровими послугами різних груп населення. На відміну від суто технологічного підходу, ефективна цифровізація потребує врахування доступності інфраструктури, рівня цифрової грамотності та мовних і культурних перешкод. В українському контексті це особливо актуально для людей похилого віку, осіб з інвалідністю та внутрішньо переміщених осіб, частина яких має обмежений доступ до цифрових пристроїв або недостатні навички їх використання. Зв'язок між цифровою грамотністю та доступністю державних послуг є визначальним чинником: вищий рівень цифрової грамотності корелює з більшою впевненістю в оцінюванні діяльності уряду, тоді як населення з нижчим рівнем потребує цілеспрямованих програм навчання. Покращення доступності безпосередньо зменшує помилки виключення в цільових виплатах, забезпечуючи, що маргіналізовані групи можуть успішно користуватися цифровими системами для отримання пільг [18].

Отже, досягнення максимальної ефективності вимагає глибшої трансформації, ніж просте переведення процесів у цифровий формат. Перехід від базової цифровізації до реінжинірингу систем, орієнтованого на користувача, забезпечує довгострокові економічні вигоди шляхом



перероблення процесів з урахуванням потреб користувачів. Цей підхід сприяє підвищенню операційної ефективності, значному зниженню витрат (до 40 %) та поліпшенню масштабованості. На відміну від базової цифровізації, реінжиніринг сприяє інноваціям, дає змогу приймати рішення на основі даних і створює адаптивні системи, що можуть розвиватися разом зі зміною потреб. Досвід платформ «Дія» та ЄІССС підтверджує, що цей підхід продемонстрував зростання охоплення і задоволеності послугами, забезпечуючи водночас операційну стійкість в умовах воєнного стану.

Наукова новизна та практична значущість. Наукова новизна дослідження полягає в наступному. По-перше, обґрунтовано трирівневу систему показників оцінювання економічної ефективності цифровізації соціальних послуг, що інтегрує витратний рівень (адміністративні витрати, операційна ефективність), результативний рівень (точність адресування, час оброблення, охоплення бенефіціарів) та інклюзивний рівень (доступність для вразливих груп, рівень цифрової грамотності), що відрізняє запропонований підхід від одновимірних моделей, розглянутих у проаналізованих працях. По-друге, виявлено та систематизовано системні перешкоди впровадження інтегрованих цифрових платформ у соціальній сфері України: інфраструктурні (нерівномірний доступ до інтернету в регіонах), компетентнісні (низька цифрова грамотність окремих груп населення), організаційні (опір змінам у державних установах) та безпекові (кіберзагрози в умовах воєнного стану). По-третє, розроблено порівняльну аналітичну рамку для зіставлення ефективності цифрових соціальних платформ ЄІССС та «Дія», що може слугувати підґрунтям для подальших кількісних досліджень.

Практична значущість отриманих результатів полягає в тому, що запропонована система показників та виявлені перешкоди можуть бути використані: Мінсоцполітики України та Мінцифри України в процесі планування та моніторингу цифрової трансформації соціальної сфери;



органами місцевого самоврядування під час ухвалення рішень про впровадження цифрових інструментів надання соціальних послуг; науковцями для подальших кількісних досліджень довгострокової ефективності цифрових платформ.

Висновки та пропозиції. Цифровізація соціальних послуг доцільна як стратегічний інструмент підвищення адресності державних виплат, орієнтований на зниження адміністративних витрат, автоматизацію перевірки права на допомогу та формування єдиного інформаційного простору соціального захисту. Її реалізація через платформи ЄІССС та «Дія» засвідчила вимірні економічні ефекти: скорочення адміністративних витрат з 8–10 % до 2–3 % від загальних соціальних видатків, зменшення часу оброблення заявок на 40–50 % та суттєве підвищення точності адресування виплат завдяки інтеграції 15 баз даних. Водночас рівень системного оцінювання економічної ефективності цифрових платформ залишається недостатнім: відсутні уніфіковані методичні підходи, які б одночасно враховували витратні, результативні та соціально-інклюзивні параметри. У більшості випадків впровадження обмежується технологічною цифровізацією без реінжинірингу процесів, що стримує реалізацію повного економічного потенціалу платформ. Ефективне функціонування інтегрованих цифрових систем соціального забезпечення передбачає стабільну нормативно-правову базу, цільове фінансування цифрової інфраструктури, програми підвищення цифрової грамотності населення та готовність державних установ до організаційних змін. Істотною перешкодою залишається цифровий розрив – нерівномірний доступ до цифрових послуг серед людей похилого віку, осіб з інвалідністю та внутрішньо переміщених осіб, що знижує реальну адресність виплат і потребує цілеспрямованих заходів інклюзивності. Попри наявні виклики, економічний потенціал цифровізації соціальних послуг є переконливим. За умови поєднання технологічної інтеграції, реінжинірингу адміністративних



процесів і системної підтримки вразливих груп накопичений потенціал платформ ЄІССС та «Дія» може стати підґрунтям для формування ефективної, прозорої та соціально інклюзивної системи державних виплат в Україні.

Список використаних джерел

1. Гриценко Г. М. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024. № 47. С. 36–48. DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>
2. Булавінець О. В. Вплив цифровізації на розвиток соціальних трансфертів в системі публічних фінансів. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2024. № 6 (286). С. 7–14. DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2024-286-6-7-14>
3. Мальований М., Бондаренко Н., Орлов І., Заярна В. Цифрова трансформація сфери соціальних послуг в Україні. *Успіхи і досягнення у науці*. 2024. № 9 (9). С. 1203–1216. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-9\(9\)-1203-1216](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-9(9)-1203-1216)
4. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. №1. С. 38–42. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6>
5. Колосок А., Мартинюк Т., Мельник О. Діджиталізація надання соціальних послуг. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 5. С. 134–143. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17>
6. Ільїна А. Штучний інтелект в органах публічної влади як шлях до формування інноваційних інститутів. *Наукові перспективи*. 2025. № 2 (56). С. 823–847. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-2\(56\)-823-847](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-2(56)-823-847)
7. Бражко О., Січкач Н. Модернізація організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг у контексті цифровізації.



Літопис Волині. 2024. № 31. С. 183–187. DOI: <https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.31.28>

8. Петькун С. Цифрові технології як інструмент надання якісних державних послуг. *Наукові перспективи*. 2023. № 12 (42). С. 257–266. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-12\(42\)-257-266](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-12(42)-257-266)

9. Горєлова В. Ю. Роль цифровізації державних послуг в якості гарантії прав людини на взаємодію з державою та взаємну відповідальність в Україні. *Legal Bulletin*. 2024. Т. 1, № 11. DOI: <https://doi.org/10.31732/2708-339x-2024-11-a16>

10. Ільїна А. Реформування державної служби як шлях до конкурентоспроможності економіки країни. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 1(29). С. 75–89. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-1\(29\)-75-89](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-1(29)-75-89)

11. Прокопенко С. Л. Проблеми та перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 12. С. 235–240. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.12.235>

12. Редзюк В., Дармостук Д. Цифрові платформи для надання державних послуг: досвід України та світу. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. № 9. С. 168–175. DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-168-175>

13. Ткач Л., Дубська М. Новітні проекти у сфері електронних послуг у діяльності державних органів влади на місцевому рівні. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 2 (8). С. 202–215. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-2\(8\)-202-215](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-2(8)-202-215)

14. Єдина інформаційна система соціальної сфери: офіційний веб-ресурс / Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/e-servisy/yeiss> (дата звернення: 15.12.2025).



15. How digital transformation enhances social welfare services / Mobile Citizen. URL: <https://www.mobilecitizen.org/resources/news/how-digital-transformation-enhances-social-welfare-services/> (date of access: 15.12.2025).

16. Government at a Glance 2023 / OECD. Paris: OECD Publishing, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en> (дата звернення: 15.12.2025).

17. Уряд запускає масштабну цифровізацію ринку праці: від паперу – до єдиного цифрового маршруту / Кабінет Міністрів України : офіційний веб-портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uriad-zapuskaie-masshtabnu-tsyfrovizatsiiu-rynku-pratsi-vid-paperu-do-iedynoho-tsyfrovoho-marshrutu> (дата звернення: 15.12.2025).

18. Redefining and solving the digital divide and exclusion to improve healthcare: going beyond access to include availability, adequacy, acceptability, and affordability / L. A. Hollimon et al. *Frontiers in Digital Health*. 2025. Vol. 7. URL: <https://doi.org/10.3389/fdgth.2025.1508686> (date of access: 15.12.2025).

19. Government at a Glance 2024 / OECD. Paris: OECD Publishing, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1787/5dc38f5c-en> (дата звернення: 15.12.2025).