

Функціонування і розвиток механізмів державного управління
УДК 351:004.7:364

Залізняк Вікторія Петрівна

*доктор наук з державного управління, професор,
завідувач кафедри публічного управління та адміністрування
Державний торговельно-економічний університет*

Zalizniuk Viktoriia

*Doctor of Sciences in Public Administration, Professor,
The Head of Public Administration Department
State University of Trade and Economics*

ORCID: 0000-0002-7014-0207

**ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ
СФЕРИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ: ВПРОВАДЖЕННЯ
ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
INNOVATIVE APPROACHES TO PUBLIC ADMINISTRATION OF
SOCIAL PROTECTION: IMPLEMENTATION OF DIGITAL
TECHNOLOGIES**

***Анотація.** Вступ. Цифровізація публічного адміністрування є не лише засобом підвищення ефективності та якості надання послуг у сфері соціального захисту. Вона дозволяє розбудовувати більш людиноцентричний підхід до надання послуг, підвищуючи участь населення в їх формуванні, доступність для громадян, зокрема вразливих груп, та інклюзивність.*

Метою статті є проведення аналізу сучасного стану цифровізації публічного адміністрування сфери соціального захисту в Україні, обґрунтування необхідності та шляхів забезпечення інклюзивності і людиноцентричного підходу в публічному адмініструванні сфери

соціального захисту, дослідження можливостей та ризиків концепції «digital welfare state» для України на прикладі Данії.

В роботі використано методи статистичного аналізу, описовий та порівняльний методи.

У результаті проведеного дослідження було охарактеризовано ключові напрями цифрової трансформації у сфері соціального захисту, зокрема: автоматизацію процесів, що дозволяє знизити навантаження на працівників сфери соціального захисту; використання штучного інтелекту з метою аналізу та прогнозування потреб громадян; упровадження мобільних застосунків для доступу до соціальних послуг; електронне урядування, яке значно підвищує ефективність комунікації між державою та громадянами. Відзначено, що модернізація публічного управління в системі забезпечення соціального захисту в результаті впровадження новітніх технологій сприяє реалізації концепції людиноцентризму та інклюзивності. Охарактеризовано прогрес у сфері цифровізації системи публічного адміністрування в Україні, зокрема, в контексті відповідності вимогам Європейського Союзу, діяльності Міністерства цифрової трансформації України, розробки Індексу цифрової трансформації регіонів тощо. Зазначено ключові технології, що задіяні в процесі цифровізації публічного сектору України, особливе місце серед яких посідають цифрові державні платформи. Зауважено про найбільш відомі державні цифрові платформи України, зокрема, Урядовий портал, портал «Дія», «Документ», Портал «Дія.Безбар'єрність» тощо. Досліджено особливості, можливості та ризики концепції «digital welfare state» на прикладі Данії і наведено рекомендації для реалізації подальших цифрових трансформацій у сфері соціального захисту в Україні.

Перспективи подальших досліджень можуть стосуватися вивчення досвіду інших країн, зокрема, територіально та культурно близьких до

України (Польща, Чехія тощо), у сфері цифровізації публічного адміністрування сфери надання послуг соціального захисту.

Ключові слова: публічне адміністрування, сфера соціального захисту, людиноцентричний підхід до надання послуг, цифрові технології, інклюзивність, Дія, digital welfare state.

Summary. Introduction. The digitalization of public administration is not only a means of increasing the efficiency and quality of service provision in the field of social protection, but also allows for the development of a more people-centered approach to service provision, enhanced public participation in its formation, increased accessibility for citizens, particularly vulnerable groups, and greater inclusiveness.

The purpose of this work is to analyze the current state of digitalization in public administration within the field of social protection in Ukraine, to substantiate the need for and ways to ensure inclusiveness and a people-centered approach in public administration in this field, and to explore the opportunities and risks associated with the concept of a "digital welfare state" for Ukraine, using Denmark as an example.

The work used statistical analysis methods, including descriptive and comparative methods.

As a result of the research, the key areas of digital transformation in the field of social protection were characterized, in particular: automation of processes, which allows reducing the burden on social protection workers; use of artificial intelligence to analyze and predict the needs of citizens; introduction of mobile applications for access to social services; e-government, which significantly increases the efficiency of communication between the state and citizens. It is noted that the modernization of public administration in the social protection system through the introduction of the latest technologies contributes to the implementation of the concept of human-centredness and inclusiveness.

Progress in the field of digitalization of the public administration system in Ukraine is characterized, in particular, in the context of compliance with the requirements of the European Union, the activities of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine, the development of the Digital Transformation Index of Regions, etc. Key technologies in the process of digitalization of the public sector of Ukraine are indicated, among which digital state platforms occupy a special place. The most famous state digital platforms of Ukraine are noted, in particular, the Government Portal, the "Diya" portal, eDocument, and the "Diya.Bezbariarnist" portal, etc. The features, opportunities and risks of the "digital welfare state" concept are studied using the example of Denmark, and recommendations are given for the implementation of further digital transformations in the field of social protection in Ukraine.

Prospects for further research may include examining the experiences of other countries, particularly those with similar territorial and cultural characteristics to Ukraine, such as Poland and the Czech Republic, in the context of digitalization of public administration and social protection services.

Key words: *public administration, social protection sphere, people-centered approach to service provision, digital technologies, inclusiveness, Diya, digital welfare state.*

Постановка проблеми. Упровадження цифрових технологій у публічне адміністрування сфери соціального захисту є поширеною практикою серед передових країн світу, яка доводить свою ефективність у результаті підвищення ефективності, прозорості та інклюзивності. В Україні цифровізація публічного адміністрування сфери соціального захисту демонструє значного прогресу в останні роки, але особливо актуальною ця тема дослідження стала в контексті триваючої у країні війни. Вона утворила значні виклики для системи соціального захисту України, зокрема, в результаті зростання навантаження на систему соціальної

підтримки, посилення незахищеності вразливих груп населення, ускладнення верифікації інформації тощо [1]. Зазначене актуалізує дослідження сучасного стану, передового досвіду та перспектив розвитку впровадження цифрових технологій у публічному адмініструванні сфери соціального захисту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Процеси інновацій і модернізації національних державних адміністрацій займають провідне місце в процесі цифрового переходу, який переживає світ, тому дана проблематика залишається актуальною серед наукової спільноти. Так, К. Лоу, Дж. Ріголіні та Л. Солбес Кастро зазначили, що у багатьох країнах технології зараз відіграють значну і постійно зростаючу роль у наданні послуг соціального захисту. Цифровізація відбулася на всіх етапах ланцюга надання послуг соціального захисту як завдяки новим способам використання даних, так і завдяки трансформації процесів за допомогою нових технологічних пристроїв і платформ [2]. Цифрова трансформація соціальної сфери стала одним з визначальних напрямів державної цифрової стратегії, спрямованої на формування ефективної сервісної цифрової держави [3]. У дослідженні Ф. М. Ідзі та Р. К. Гомес було проаналізовано, як цифрова ера управління впливає на уряди, які соціальні контракти слід враховувати в моделі цифрового управління, та якими є основні перешкоди цифрового управління для розробки державної політики [4]. Результати дослідження наслідків цифрового переходу на державне управління в Італії, з урахуванням досвіду Італійського національного інституту соціального забезпечення, були представлені у статті В. Бонаволонта та М. Д'Анджело [5]. У свою чергу, В. Ходаківська та ін. обґрунтували напрямки активізації упровадження цифрових технологій у державному управлінні на основі доказів позитивних наслідків їх упровадження для різних рівнів влади та населення [6]. Модель державного управління в цифровому форматі на прикладі «віртуальних організацій» державного сектору запропонували

А. Хоададі та А. Аббаспур [7]. А. Скупола та І. Мергель дослідили, як державні адміністрації використовують спільне виробництво для цифрової трансформації надання державних послуг і створення суспільної цінності в цьому процесі [8].

Незважаючи на численні наукові роботи з даної проблематики важливо продовжувати науковий пошук, адже недостатньо дослідженими в національному науковому полі залишаються такі напрями, як концепція «digital welfare state», потенціал її застосованості в Україні, можливості та ризики; забезпечення інклюзивності та людиноцентричного підходу в публічному адмініструванні сфери соціального захисту.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою є проведення аналізу сучасного стану цифровізації публічного адміністрування сфери соціального захисту в Україні, обґрунтування необхідності та шляхів забезпечення інклюзивності і людиноцентричного підходу в публічному адмініструванні сфери соціального захисту, дослідження можливостей та ризиків концепції «digital welfare state» для України на прикладі Данії.

Виклад основного матеріалу. Швидкий розвиток технологій зумовлює суттєві трансформації у різних галузях діяльності людей, і сфера соціального захисту не є виключенням. Інноваційні підходи з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (далі ІКТ) сприяють підвищенню якості та доступності надання послуг, створенню нових можливостей для громадян, а також підвищенню загальної ефективності публічного адміністрування. Серед ключових напрямів, за якими відбуваються трансформації, виокремлюють:

- автоматизацію процесів, що дозволяє знизити навантаження на працівників сфери соціального захисту, оптимізуючи витрати часу на здійснення різних операцій. Для отримувачів послуг автоматизація означає підвищення їх доступності в результаті впровадження систем електронного

документообігу й автоматизації сервісів, що мінімізує бюрократичні перешкоди. Прикладом автоматизації є подання електронних заявок на отримання соціальних послуг;

- використання штучного інтелекту (ШІ) з метою аналізу та прогнозування потреб громадян, що дозволяє розробляти більш ефективні програми підтримки. Наприклад, ШІ здатен передбачати потреби у соціальних послугах у різних регіонах залежно від місцевих соціальних, демографічних та інших чинників. Ще одним напрямом використання ШІ є виявлення за його допомогою випадків шахрайства у сфері соціального захисту;

- упровадження мобільних застосунків для доступу до соціальних послуг, що значно спрощує та підвищує зручність процесу їх отримання. Такі застосунки не лише надають інформацію про можливості отримання соціальних послуг, але і дозволяють подавати заявки онлайн і відстежувати їхній статус;

- електронне урядування, що значно підвищує ефективність комунікації між державою та громадянами, доступність соціальних послуг і

- прозорість управління.

Через єдині портали державних послуг громадянам надається інформація про їхні соціальні права й обов'язки, також вони можуть бути пристосовані до подачі документів і звернень за їх допомогою [9]. Більше того, створення інформаційних державних порталів може бути спрямоване на те, щоб делегувати частину функцій державного контролю суспільству та некомерційним організаціям, що підвищить як прозорість витрат, так і ступінь залучення населення до управлінських процесів. Це дозволяє більш ефективно застосовувати інструменти електронної демократії, участь громадян у процесах державного управління та прийняття державних

рішень, ефективне використання ІКТ та підвищення ефективності системи надання адміністративних послуг у цілому [10].

Відтак, можна стверджувати, що модернізація публічного управління в системі забезпечення соціального захисту в результаті впровадження новітніх технологій сприяє реалізації концепції людиноцентризму, яка заснована на ідеї людини як центрального елементу будь-яких систем управління. У контексті соціального захисту це також означає, що громадяни не тільки отримують соціальні послуги, але і беруть активну участь у їх створенні. У світі існує чимало моделей систем соціального захисту, що пояснює існування численних підходів до модернізації цих систем. Проте можна виокремити деякі загальні принципи модернізації, згідно яких тією чи іншою мірою мають відбуватися процеси трансформації, зокрема: орієнтація на людину та забезпечення максимальної доступності послуг; інклюзивність, яка передбачає рівний доступ до послуг усіх верств населення, особливо найбільш уразливих; інноваційність і впровадження новітніх технологій для покращення якості надання послуг та прозорості управління; партнерство між державою та громадянами, що полягає в залученні останніх до процесів управління державою та прийняття державних рішень. Окрім того, людиноцентрична модель модернізації публічного управління в системі забезпечення соціального захисту має неодмінно враховувати такі аспекти, як підтримка вразливих соціальних груп, посилення довіри до держави шляхом забезпечення прозорості та підзвітності, гнучкості й адаптивності до поточних і потенційних викликів [11].

Останнє десятиріччя стало свідком суттєвого прогресу у сфері цифровізації системи публічного адміністрування в Україні. Зусилля нашої країни щодо виконання своїх зобов'язань у сфері електронних комунікаційних послуг були відзначені Європейським Союзом (ЄС), співпраця з яким відбувається, окрім іншого, в рамках загально-

європейської Програми Digital Europe до 2027 року. Центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації є Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) [12]. Мінцифри є відповідальним за цифровізацію державних послуг (зокрема, додаток Дія), розвиток цифрової інфраструктури, впровадження електронного урядування, розвиток ІТ-галузі, кібербезпеку та захист даних, розвиток цифрової освіти тощо. В умовах триваючої війни в Україні Мінцифри продовжує роботу над забезпеченням безперервності електронних послуг, цифровою допомогою внутрішньо переміщеним особам (ВПО) та особам, що постраждали від війни, запуском ініціатив на міжнародному рівні, протидією інформаційним загрозам і кібербезпекою. Регіональною командою Мінцифри було розроблено Індекс цифрової трансформації регіонів, що охоплює такі складові: інституційна спроможність, розвиток Інтернету, розвиток центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), упровадження режиму «без паперів», цифрова освіта, візитівка області, проникнення базових е-послуг, галузева цифрова трансформація, індивідуальні проєкти Chief Digital Transformation Officers — заступників керівників центральних органів виконавчої влади, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації [13]. Станом на 2024 рік області України отримали такі результати за інтегральною оцінкою Індексу цифрової трансформації регіонів (рис. 1).

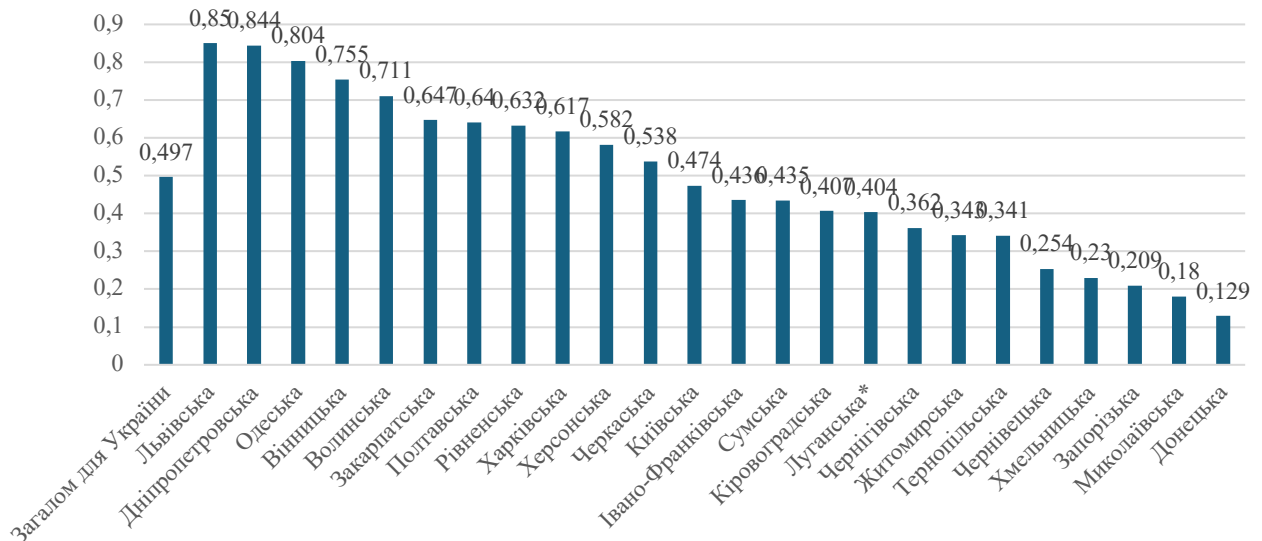


Рис. 1. Індекс цифрової трансформації регіонів України у 2024 році

Джерело: побудовано автором за даними [13]

Основними технологіями в процесі цифровізації публічного сектору України є цифрові державні платформи, відкриті дані, електронна ідентифікація громадян, цифрове робоче місце, Інтернет речей, блокчейн тощо. Серед перелічених технологій цифрові державні платформи посідають окреме місце, адже часто інтегрують у собі всі інші зауважені інструменти. Більше того, саме через цифрові платформи громадяни отримують доступ до адміністративних послуг, довідкової інформації і комунікації із представниками органів влади. Цифрові платформи здатні підвищити якість надання послуг соціального захисту, оптимізувати внутрішні процеси та скоротити витрати. В Україні функціонують такі державні цифрові платформи, як Урядовий портал, портал «Дія», «Документ», Портал «Дія.Безбар'єрність», Платформи «єДопомога», «Взаємодія» та «Дія.Бізнес» (для допомоги з релокації бізнесу). У 2023 році урядом було схвалено постанову, яка зобов'язує державні органи забезпечити доступність веб сайтів згідно з міжнародними вимогами. Це дозволяє зробити ці веб ресурси більш інклюзивними, адже контент сайтів має бути доступним для людей із порушеннями зору, слуху чи моторики

[12]. Ініціативи з вебдоступності реалізовані в межах проєкту «Цифрові, інклюзивні, доступні: Підтримка цифровізації державних послуг в Україні (Проєкт підтримки Дія)». Цей проєкт, профінансований Швецією, реалізує Програма розвитку ООН (UNDP) в Україні. Друга фаза проєкту почалася з 1 січня 2024 року. Мета проєкту – подолання цифрового розриву між поколіннями та різними соціальними групами, забезпечуючи користування новими цифровими рішеннями й електронними послугами для кожного українця [14]. Безбар'єрність є основним принципом цифрової інклюзії, гарантуючи, що всі користувачі мають рівні можливості використовувати ІКТ для збільшення своєї продуктивності, покращення навичок та підвищення якості життя. Безбар'єрний державний портал «Дія.Цифрова освіта» сприяє зростанню інноваційного потенціалу країни, стимулюючи інтерес до навчання серед молоді, світчерів та ВПО, а також є доступним для людей з інвалідністю та старшого покоління [12]. У контексті війни в Україні забезпечення інклюзивності через цифрові державні портали набуває особливого значення, забезпечуючи більш ефективний соціальних захист ветеранів і їхніх сімей. На порталі «Дія» для ветеранів, членів їхніх сімей і сімей загиблих захисників доступні такі сервіси, як подання заяви про грант для створення або розвитку ветеранського бізнесу, подання заяви на призначення пенсії для військовослужбовця або на основі інвалідності, отримання електронного пенсійного посвідчення тощо [15].

Забезпечуючи організацію управління у сфері соціального захисту, цифрові державні платформи є ключовим елементом моделі «digital welfare state». Концепція «digital welfare state» полягає в перетворенні традиційної соціальної системи на цифрову екосистему, в якій усі етапи соціального захисту, в тому числі моніторинг і здійснення виплат, реалізуються із використанням цифрових технологій. Серед яскравих прикладів «digital welfare state» можна навести Данію як лідера цифровізації із високо цифровізованим державним сектором і населенням з високим рівнем

цифрової грамотності та довіри до державного сектору. Також Данія має розвинену систему соціального захисту, для якої характерний високий рівень державних витрат (рис. 2). Саме тому приклад Данії може надати корисні інсайти щодо впровадження інновацій і цифрових технологій у публічному адмініструванні сфери соціального захисту в Україні як в контексті можливостей, так і з огляду на потенційні ризики.

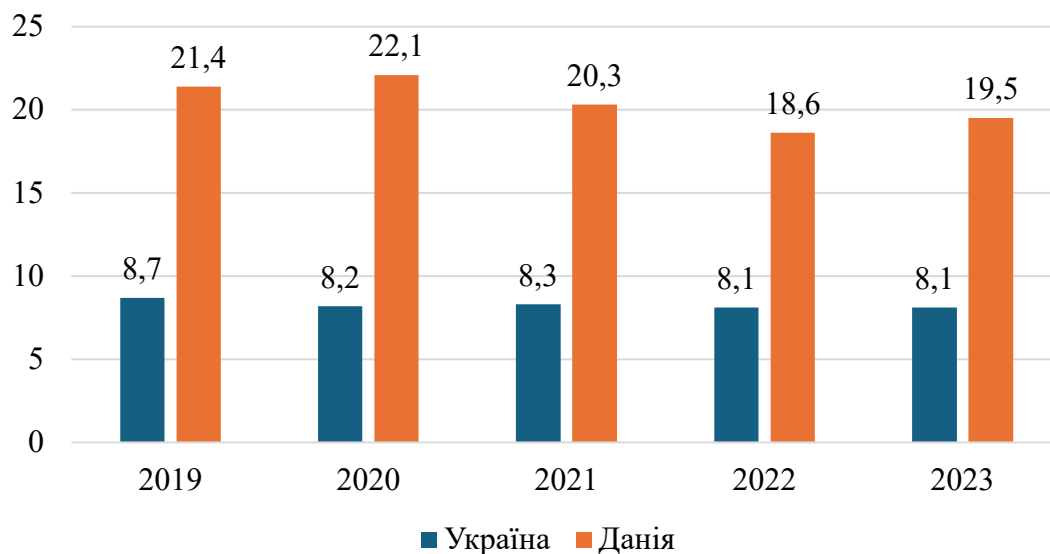


Рис. 2. Витрати на соціальний захист в Данії та Україні, % від валового внутрішнього продукту (ВВП)

Джерело: побудовано автором за даними [9; 16]

Протягом останніх 25 років уряд Данії розгорнув технології для полегшення державного управління та надання послуг у широкому діапазоні сфер від систем розгляду справ і самообслуговування громадян до догляду за дітьми, державних шкіл та медичних працівників. Данія має добре розвинену цифрову інфраструктуру: високе покриття мереж і широкосмуговий зв'язок, цифрову поштову скриньку для комунікації між громадянами й органами влади, а також широко впроваджене рішення eID (NemID).

Дослідження данських стратегій цифровізації із середини 1990-х років до 2015 року показують, що вони представляють два типи наративів.

Перший набір політик розглядав цифровізацію як суспільний проєкт, заснований на солідарності, громадянських правах, місцевій участі й освіті. Згодом фокус поступово змістився на цифровізацію як засіб створення більш економічно ефективного державного адміністрування, в якому громадяни все більше покладаються на електронне спілкування та цифрове самообслуговування.

Нещодавно системи штучного інтелекту в Данії були включені в політичне бачення як засіб подальшого розвитку та розширення цифровізації державного сектору. Датське агентство цифровізації підкреслило, що ШІ використовуватиметься лише там, де він «забезпечить цінність для громадян» та за умов етичної відповідальності, таким чином укладаючи свою стратегію в рамки дискурсу ЄС про етичний ШІ. Проєкти ШІ стали частиною національної стратегії Данії щодо штучного інтелекту, яка містить 24 ініціативи в державному та приватному секторах. У цій стратегії, зокрема, пропонується, щоб Данія дотримувалася загальної етичної і людиноцентричної рамки для ШІ, а державний сектор використовував цю технологію для надання послуг світового рівня.

Що стосується громадян, то стратегія виокремлює більш індивідуальне обслуговування (наприклад, розпізнавання голосу для екстрених викликів), інтелектуальних помічників, які допомагають читати та слухати, а також кращу підтримку в центрах обслуговування громадян у муніципалітетах. У стратегії зазначається, що ШІ піднімає «етичні питання» щодо балансу між перевагами нових технологій і дотриманням основних прав людини, належного процесу та соціальних цінностей Данії.

Водночас, проєкти з підписом «AI Signature» усе ще перебувають на ранніх стадіях, проте вже демонструють певну напругу, пов'язану з широким впровадженням автоматизованих систем у держсекторі. В епоху інтенсивної обробки даних ризик розширення інформаційної асиметрії та асиметрії влади між особою і державою стає вагомим чинником, який може

ще більше підживлюватися оптимістичними наративами про те, чого може досягти управління, кероване даними. Розвиток у напрямку «digital welfare state» та все більша увага до автоматизованих рішень як частини надання державних послуг і контролю над соціальними виплатами ефективно розгортає той самий тип аналітики даних, який технологічні гіганти розгортають у комерційних цілях, щоб орієнтуватися та впливати на поведінку своїх користувачів. Подібним чином це може призвести до максимізації даних, профілювання особи, інвазивних засобів стеження та прогнозування громадян і, зрештою, позбавлення прав залежно від того, як державний сектор розробляє та розгортає свій проєкт цифрового добробуту. Оскільки держава має повноваження та засоби для прямого втручання в життя своїх громадян, її застосування аналітики даних може призвести до спостереження в державному секторі, якщо тільки немає чіткої політичної мети не йти цим шляхом [17].

Порівнюючи досвід Данії та України у сфері цифровізації публічного адміністрування, можна зауважити декілька важливих аспектів.

По-перше, довіра до держави в Данії, зокрема, у сфері цифровізації соціальних послуг, є досить високою, як і рівень цифрової грамотності населення. Ці показники для України є помітно нижчими, проте прогрес, досягнутий у межах проєктів «єДопомога» та «Дія» є значним, адже мільйони громадян активно користуються мобільними додатками для отримання соціальних виплат, реєстрації бізнесу та інших послуг.

По-друге, країни використовують дещо відмінні моделі надання послуг. Хоча обидві країни застосовують принцип «one-stop shop», у Данії він реалізований через кілька спеціалізованих веб-порталів (єдину цифрову поштову скриньку, eID (NemID) та інтегровані портали), а в Україні через веб портал «Дія». Ключові відмінності в підходах двох держав полягають у більшому акценті на міжгалузевій аналітиці та прогнозуванні потреб у Данії

і швидкості запуску сервісів та масштабованості мобільних рішень в Україні.

По-третє, залишається суттєвий розрив у рівні розвитку інфраструктури та технологій у досліджуваних державах, а також у закріпленні етичних рамок використання таких технологій як ШІ, та у законодавчому регулюванні. Як було зауважено, етична стратегія ШІ закріплена в національній політиці Данії, тоді як в Україні подібні законодавчі ініціативи знаходяться на етапі розвитку. Зрештою, такий стан речей віддзеркалюється в підвищенні ефективності на фактичних результатах, адже для Данії середній час обробки запиту становить декілька днів, а охоплення соціальних послуг понад 95%. Натомість в Україні платформи «Дія» і «єДопомога» дозволили зменшити час розгляду заяв із кількох тижнів до 3–5 днів, охопивши понад 7 млн громадян, і значно покращили доступність послуг навіть у віддалених громадах.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Цифровізація публічного адміністрування є не лише засобом підвищення ефективності та якості надання послуг в сфері соціального захисту. Вона дозволяє розбудовувати більш людиноцентричний підхід, підвищуючи залученість населення у їх формуванні, доступність для громадян, зокрема, вразливих груп, та інклюзивність. З огляду на проведений у статті аналіз, можна запропонувати такі рекомендації для України:

- підвищувати довіру громадян до держави шляхом підвищення прозорості процесів та ефективної комунікації;
- забезпечувати інклюзивність та індивідуальний підхід у комунікації із громадянами;
- доцільно проводити ширше інформування населення про наявні соціальні послуги та способи їх отримання;
- етичні стандарти ШІ мають бути закріпленими у національних стратегіях;

- ризики надмірного втручання з боку держави мають бути попереджені в результаті надання гарантії прозорості алгоритмів, закріплення права на пояснення рішень і механізмів оскарження, обмеження обсягу збору даних та захист персональної інформації.

Подальші напрями досліджень можуть стосуватися вивчення досвіду інших країн, зокрема, територіально та культурно близьких до України (Польща, Чехія тощо), у сфері цифровізації публічного адміністрування сфери надання послуг соціального захисту.

Література

1. Проєкт Плану відновлення України : матеріали робочої групи «Соціальний захист». Кабінет Міністрів України, 2022. 32 с. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/recoveryrada/ua/social-protection.pdf> (дата звернення: 06.05.2025).

2. Lowe C., Rigolini J., Solbes Castro L. Pathways toward digitalization in Social Protection and Labor (SPL) service delivery : Social protection & jobs discussion paper No. 2307. World Bank, 2023. 55 p. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099100523151038686/pdf/P173530036a7f30f60899c06a6172040bf3.pdf> (дата звернення: 06.05.2025).

3. Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. 2021. № 1. С. 27–31. URL: <https://doi.org/10.36818/2071-4653-2021-1-4> (дата звернення: 06.05.2025).

4. Idzi F. M., Gomes R. C. Digital governance: government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance*. 2022. Vol. 2, No. 4. P. 427–452. URL: <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w> (дата звернення: 06.05.2025).

5. Bonavolontà V., D'Angelo M. Digital transition and public administration in Italy: the experience of the Italian National Social Security

Institution – INPS. *Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka*. 2021. No. 4. P. 87–101. URL: <http://dx.doi.org/10.5604/01.3001.0015.5236> (дата звернення: 06.05.2025).

6. Implementation of digital technologies in public administration / V. U. Khodakivska et al. *Revista de la universidad del Zulia*. 2023. Vol. 14, No. 39. P. 295–312. URL: <http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.39.16> (дата звернення: 06.05.2025).

7. Khodadadi A., Abbasspour A. Modeling digital governance in virtual organizations in the public sector: A case study of the Social Security Insurance Organization. *Political Sociology of Iran*. 2022. Vol. 5, No. 12. P. 3231–3246. URL: <https://doi.org/10.30510/psi.2022.339758.3407> (дата звернення: 06.05.2025).

8. Scupola A., Mergel I. Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39, No. 1. Article 101650. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650> (дата звернення: 06.05.2025).

9. Цифрові рішення та інноваційні підходи в сфері соціального забезпечення / С. Ю. Соколюк та ін. *Збірник наукових праць Уманського національного університету*. 2024. № 105 (2). С. 63–73. URL: <https://doi.org/10.32782/2415-8240-2024-105-2-63-73> (дата звернення: 06.05.2025).

10. Innovative technologies for the public administration transformation / V. Dovhan et al. *Studies of Applied Economics*. 2021. Vol. 39, No. 5. URL: <https://doi.org/10.25115/eea.v39i5.4945> (дата звернення: 06.05.2025).

11. Линдюк С. Інновації у публічному управлінні для забезпечення соціальної безпеки. *Науковий вісник: Державне управління*. 2024. № 2 (16). С. 114–136. URL: [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-2\(16\)-114-136](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-2(16)-114-136) (дата звернення: 06.05.2025).

12. Чечель А., Микита А. Стратегічні цифрові технології у публічному секторі України. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. № 9. С. 176–185. URL: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-176-185> (дата звернення: 06.05.2025).

13. Індекс цифрової трансформації регіонів України: підсумки 2024 року. Міністерство цифрової трансформації України, 2024. 28 с. URL: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/ІНДЕКС%202024%202%201.pdf> (дата звернення: 06.05.2025).

14. Digital, inclusive and accessible support to the digitalisation of public services in Ukraine (Diia Support Project). *United Nations Development Programme Ukraine*. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-project> (дата звернення: 06.05.2025).

15. Грант для ветеранів та членів їхніх сімей. *Дія*. URL: https://diia.gov.ua/services/grant-dlya-veteraniv-ta-chleniv-yihnih-simej?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 06.05.2025).

16. Government expenditure by function (COFOG). *Eurostat*. URL: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/gov_10a_exp/default/table?lang=en (дата звернення: 06.05.2025).

17. Jørgensen R. F. Data and rights in the digital welfare state: the case of Denmark. *Information, Communication & Society*. 2023. Vol. 26, No. 1. P. 123–138. URL: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1934069> (дата звернення: 06.05.2025).

References

1. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2022). *Proekt Planu vidnovlennia Ukrainy: Materialy robochoi hrupy "Sotsialnyi zakhyst"* [Project of Ukraine's Recovery Plan: Materials of the working group "Social Protection"]. URL:

<https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/recoveryrada/ua/social-protection.pdf> [in Ukraine].

2. Lowe, C., Rigolini, J., Solbes Castro, L. (2023). *Pathways toward digitalization in Social Protection and Labor (SPL) service delivery (Social Protection & Jobs Discussion Paper No. 2307)*. World Bank. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099100523151038686/pdf/P173530036a7f30f60899c06a6172040bf3.pdf>.

3. Malynovskyi, V. Ya. (2021). Stratehichni aspekty tsyfrovoyi transformatsii sotsialnoi sfery [Strategic aspects of digital transformation in the social sphere]. *Sotsialno-ekonomichni problemy suchasnoho periodu Ukrainy*. No. 1. Pp. 27–31. URL: <https://doi.org/10.36818/2071-4653-2021-1-4> [in Ukraine].

4. Idzi, F. M., Gomes, R. C. (2022). Digital governance: government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance*, No. 2(4), Pp. 427–452. URL: <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>.

5. Bonavolontà, V., D'Angelo, M. (2021). Digital transition and public administration in Italy: the experience of the Italian National Social Security Institution – INPS. *Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka*, No. 4, Pp. 87–101. URL: <http://dx.doi.org/10.5604/01.3001.0015.5236>.

6. Khodakivska, V. U., Prystupa, L., Ivanyshyna, O., Panura, I., & Tuchak, T. (2023). Implementation of digital technologies in Public Administration. *Revista de la Universidad del Zulia*, Vol. 14, No. 39, Pp. 295–312. URL: <http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.39.16>.

7. Khodadadi, A., Abbaspour, A. (2022). Modeling digital governance in virtual organizations in the public sector: A case study of the Social Security Insurance Organization. *Political Sociology of Iran*, Vol. 5, No. 12, Pp. 3231–3246. URL: <https://doi.org/10.30510/psi.2022.339758.3407>.

8. Scupola, A., Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark.

Government Information Quarterly, Vol. 39, No. 1, Pp. 101650. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>.

9. Sokoliuk, S. Yu., Prokopchuk, O. T., Zharun, O. V., Korotieiev, M. A., Maksymenko, S. M. (2024). Tsyfrovi rishennia ta innovatsiini pidkhody v sferi sotsialnoho zabezpechennia [Digital solutions and innovative approaches in social security]. *Collection of scientific papers of Uman National University*, No. 105(2). Pp. 63–73. URL: <https://doi.org/10.32782/2415-8240-2024-105-2-63-73> [in Ukraine].

10. Dovhan, V., Hrushchynska, N., Kudrina, O., Bozhkova, V., Zaporozhets, T., Makarenko, M. (2021). Innovative technologies for the public administration transformation. *Studies of Applied Economics*, Vol. 39, No. 5. URL: <https://doi.org/10.25115/eea.v39i5.4945>.

11. Lindyuk, S. (2024). Innovatsii u publichnomu upravlinni dlia zabezpechennia sotsialnoi bezpeky [Innovations in public administration for ensuring social security]. *Naukovyi visnyk: Derzhavne upravlinnia*, No. 2(16), Pp. 114–136. URL: [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-2\(16\)-114-136](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-2(16)-114-136) [in Ukraine].

12. Chechel, A., Mykyta, A. (2024). Stratehichni tsyfrovi tekhnolohii u publichnomu sektori Ukrainy [Strategic digital technologies in Ukraine's public sector]. *Publichne upravlinnia: kontseptsii, paradyhma, rozvytok, udoskonalennia*, No. 9, Pp. 176–185. URL: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-176-185> [in Ukraine].

13. Ministerstvo tsyfrovoi transformatsii Ukrainy. (2024). *Indeks tsyfrovoi transformatsii rehioniv Ukrainy. Indeks 2024* [Index of digital transformation of Ukrainian regions. Index 2024]. URL: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/IHДЕKC%202024%202%201.pdf> [in Ukraine].

14. United Nations Development Programme Ukraine. (2024). *Digital, inclusive and accessible support to the digitalisation of public services in Ukraine*

(*Diia Support Project*). URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-project>

15. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). *Grant dlia veteraniv ta chleniv yikhnikh simei* [Grant for veterans and their family members]. Diia. URL: https://diia.gov.ua/services/grant-dlya-veteraniv-ta-chleniv-yihnih-simej?utm_source=chatgpt.com

16. Eurostat. (n.d.). *Government expenditure by function (COFOG)*. URL: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/gov_10a_exp/default/table?lang=en

17. Jørgensen, R. F. (2023). Data and rights in the digital welfare state: the case of Denmark. *Information, Communication & Society*, Vol. 26, No. 1. Pp. 123–138. URL: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1934069>.