

**ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:
ПРАВОВІ ВИКЛИКИ АДАПТАЦІЇ ДО КРИЗОВИХ ОБСТАВИН****DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES IN TERRITORIAL COMMUNITIES:
LEGAL CHALLENGES OF ADAPTATION TO CRISIS CONDITIONS****Чалабієва М.Р., к.ю.н.,
науковий співробітник***Науково-дослідний інститут державного будівництва та місцевого самоврядування
Національної академії правових наук України*

У статті здійснено комплексний правовий аналіз цифровізації соціальних послуг у територіальних громадах України в умовах кризових обставин, що спричинені збройною агресією росії, пандемією COVID-19 та внутрішнім переміщенням населення. Акцентовано увагу на тому, що цифровізація соціальних послуг стала інструментом не лише модернізації публічного управління, а й необхідною умовою забезпечення соціальної безпеки та реалізації прав людини в період глибоких соціальних потрясінь. У роботі визначено ключові правові виклики цифрової трансформації: фрагментарність нормативно-правової бази, цифрова нерівність серед населення, відсутність універсальних стандартів доступності до цифрових сервісів, низький рівень цифрової грамотності вразливих груп, а також правові ризики, пов'язані з використанням персональних даних громадян.

Теоретичну основу дослідження становлять праці українських та зарубіжних науковців, що дозволило сформувати міждисциплінарний підхід до аналізу цифрової трансформації соціальної сфери. Особливу увагу приділено діяльності державних цифрових платформ «Дія» та «Соціальна громада», які забезпечують інноваційні інструменти для оперативного реагування територіальних громад на потреби населення. Визначено, що юридична невизначеність правового статусу таких платформ, обмеженість механізмів оскарження та відсутність чітких стандартів підзвітності становлять додаткові ризики як для населення, так і для державної влади.

Авторка формулює пропозиції щодо вдосконалення законодавчого забезпечення цифрового соціального захисту, зокрема гармонізацію з європейськими стандартами (зокрема, з Загальним регламентом захисту даних), закріплення права на цифрову інклюзію, інституціоналізацію цифрових платформ та запровадження інструментів публічного контролю державного управління. В перспективі матеріали даної статті можуть бути використані в законодавчій та правозастосовній практиці України та світу, а також для розробки локальних політик у сфері соціального забезпечення населення в умовах надзвичайних ситуацій.

Ключові слова: цифровізація, соціальні послуги, правове регулювання, територіальні громади, інклюзія, персональні дані, публічне управління, війна, е-врядування, права людини.

This article offers an extensive legal examination of the digitalization process in the sphere of social service provision within Ukraine's territorial communities, focusing on the evolving role of digital governance under complex and prolonged crisis conditions. These crises include the full-scale armed aggression by the Russian Federation, the global COVID-19 pandemic, and the ongoing challenge of managing mass internal displacement. In this context, digital transformation emerges not merely as a tool for modernizing bureaucratic processes but as a strategic necessity for safeguarding human dignity, enabling timely public service delivery, and ensuring uninterrupted access to basic social rights.

The study emphasizes that digitalization, when applied to the social protection sector, requires more than technological infrastructure—it demands coherent legal regulation that reflects the needs of a vulnerable population. Key legal challenges identified include inconsistent and fragmented legislative frameworks, significant disparities in digital access between different social groups, the absence of binding standards on digital service accessibility, and a generally insufficient level of digital literacy, particularly among elderly individuals, persons with disabilities, and internally displaced populations. Additionally, the risks associated with personal data misuse, lack of algorithmic transparency, and weak procedural guarantees are shown to undermine citizens' trust in digital systems.

Drawing upon an interdisciplinary methodological approach, the research synthesizes insights from Ukrainian and international academic discourse. Special analytical focus is placed on the operational role of key digital platforms such as «Diia» and «Social Hromada», which function as instruments of adaptive local governance. These platforms have become critical channels for interaction between citizens and the state in emergency situations. However, their ambiguous legal status, lack of formal accountability mechanisms, and the limited ability of users to appeal decisions generated by automated systems present urgent regulatory concerns.

To address these challenges, the author proposes a set of legal and institutional reforms. These include: aligning national legislation with the European Union's General Data Protection Regulation (GDPR); formalizing digital inclusion as a legal right; establishing clear rules for the institutional functioning of digital platforms; and creating mechanisms for public oversight and participatory governance in digital service delivery. The conclusions drawn from this study offer a foundation for legislative innovation, improved law enforcement practices, and the design of more inclusive and crisis-resilient local digital governance strategies.

Key words: digitalization, social services, legal regulation, territorial communities, inclusion, personal data, public administration, war, e-governance, human rights.

Актуальність теми дослідження. Цифровізація соціальних послуг у територіальних громадах України стала одним із ключових напрямів трансформації публічного управління в умовах системних криз – пандемії COVID-19, збройної агресії російської федерації та масштабного внутрішнього переміщення населення. У цей період цифрові інструменти стали не просто засобом модернізації, а необхідністю для забезпечення базових соціальних прав громадян і гарантії соціальної стабільності на локальному рівні.

Проте активне впровадження цифрових сервісів відбувається на тлі недостатньої правової визначеності та фрагментарності нормативного регулювання. Проблеми, пов'язані з цифровою нерівністю, обмеженим доступом до інтернету, нерівною цифровою грамотністю

серед різних соціальних груп, створюють ризики порушення принципу рівного доступу до соціальних послуг [1]. Як зазначає Н. Власова, у цифровому середовищі відтворюється соціальна нерівність, якщо інституційні рамки не враховують вразливість певних категорій громадян [2].

Крім того, захист персональних даних залишається одним із найменш врегульованих аспектів у цифровому соціальному забезпеченні. Незважаючи на формальні положення Закону України «Про захист персональних даних», чинна модель не забезпечує повної відповідності стандартам GDPR, що створює труднощі в інтеграції до європейського правового простору. У дослідженнях D. Osimo та I. Lindgren вказується на необхідність балансу між ефективністю цифрових платформ і захистом приватності, особливо в умовах кризових рішень [3, 4].

Успішна реалізація цифрових послуг у громадах також залежить від інституціоналізації цифрових платформ, таких як «Дія» та «Соціальна громада», які наразі функціонують без чітко визначеного правового статусу. Це ускладнює забезпечення підзвітності та правового захисту користувачів [5]. Зважаючи на ці фактори, необхідність створення правових умов для цифрової інклюзії стає критично важливою. У публікації О. Загороднього підкреслюється, що держава має не лише впроваджувати інновації, але й гарантувати рівний доступ до цифрових благ як складову правового статусу громадянина [6].

Метою цієї статті є комплексний аналіз правових викликів цифровізації соціальних послуг у територіальних громадах України в умовах криз, а також формування пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання з урахуванням національного та міжнародного досвіду. Завдання дослідження охоплюють:

- аналіз чинного законодавства у сфері цифрового соціального захисту;
- виявлення юридичних бар'єрів для реалізації прав людини у цифровому середовищі;
- вивчення досвіду інших країн та рекомендацій міжнародних організацій;
- формулювання пропозицій щодо гармонізації законодавства та впровадження інклюзивних цифрових механізмів.

Виклад основного матеріалу. Цифровізація соціальних послуг є частиною ширшого процесу трансформації публічного управління, що передбачає інтеграцію інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування. У сучасних умовах вона розглядається як ключовий інструмент реалізації принципів прозорості, підзвітності, ефективності та орієнтації на потреби громадян.

Під соціальними послугами в Україні розуміється система заходів, спрямованих на підтримку осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» [7]. У цифровому контексті надання таких послуг передбачає не лише онлайн-доступ до інформації, а й використання інтегрованих реєстрів, автоматизованих процедур призначення допомоги, електронної ідентифікації особи та зворотного зв'язку між органами влади й отримувачами.

Науковці розглядають цифровізацію як багатовимірний процес, який поєднує технологічний, соціальний і правовий компоненти. О. Шевченко доповнює, що для побудови справді інклюзивної цифрової моделі необхідне переосмислення ролі соціальних послуг як інституційного елементу цифрового громадянства [1].

Значну увагу в теоретичній літературі приділено категорії «цифрової інклюзії», яка означає здатність кожного громадянина – незалежно від віку, фізичного стану, соціального статусу чи місця проживання – повноцінно користуватися цифровими сервісами. Це поняття тісно пов'язане з концептом «цифрових прав», що включає право на доступ до інтернету, цифрову грамотність, захист персональних даних, а також можливість отримувати соціальні гарантії в електронній формі [2].

Зарубіжні дослідження також підкреслюють важливість системного підходу до цифровізації соціального сектору. D. Osimo наголошує на необхідності розробки моделей співуправління, де громадяни відіграють не пасивну, а активну роль у формуванні цифрових сервісів [3]. I. Lindgren та C. O. Madsen аналізують шведський досвід, де на перший план виходить не автоматизація, а соціальна орієнтація цифрових послуг – їх адаптація до потреб конкретних спільнот [4].

У контексті України цифрова трансформація соціального сектору пов'язана з використанням таких інструментів, як «Дія», «Соціальна громада», «Допомога», що дозволяють об'єднувати бази даних, автоматизувати

облік і призначення допомоги, забезпечити комунікацію між рівнями влади. Проте, як зазначає Н. Власова, за відсутності нормативної деталізації ці сервіси залишаються вразливими до правових зловживань, особливо в умовах надзвичайних ситуацій [2].

Таким чином, цифровізація соціальних послуг у теоретичному вимірі є складним процесом, що вимагає міждисциплінарного підходу – поєднання правової доктрини, соціологічного аналізу та управлінських інновацій. Основним викликом є забезпечення балансу між технічною ефективністю та дотриманням прав людини, що стає критично важливим у періоди соціальних та гуманітарних криз [8].

У кризових умовах воєнного стану, пандемії, гуманітарної нестабільності цифровізація соціальних послуг стає інструментом оперативної взаємодії держави з громадянами. Проте саме в ці періоди загострюються структурні вади національної правової системи, що перешкоджають ефективному та справедливому функціонуванню цифрових механізмів. Ці виклики мають як юридичний, так і соціальний характер.

Одним із головних викликів є правова фрагментарність у сфері цифрового соціального захисту. Хоча в Україні діють окремі закони, що регулюють соціальні послуги, адміністративні процедури, захист персональних даних, проте відсутній єдиний нормативний акт, який би узгоджено регулював цифрове надання соціальних послуг. Як зазначає В. Луць, правове поле часто запізнюється за цифровими інноваціями, створюючи ситуації невизначеності і юридичного вакууму [9].

Другим важливим викликом є цифрова нерівність, яка в умовах війни лише посилюється. Частина населення, зокрема внутрішньо переміщені особи, мешканці тимчасово окупованих територій, літні люди та особи з інвалідністю, часто позбавлені доступу до інтернету, пристроїв або базової цифрової грамотності. Як підкреслює Н. Власова, без вбудованих у правову систему механізмів компенсації цифрової нерівності виникає ризик подвійної маргіналізації – соціальної й цифрової [2].

Значною правовою проблемою залишається захист персональних даних. Платформи, що використовуються для надання соціальних послуг, збирають великі масиви чутливої інформації про стан здоров'я, фінансове становище, родинні зв'язки тощо. Проте Закон України «Про захист персональних даних» не відповідає вимогам GDPR, зокрема щодо принципів прозорості, обмеження цілей, права на забуття та процедур повідомлення про витік даних [10]. Як зазначає F. Bannister, в умовах кризи особливо важливо не допустити спрощення процедур без належного юридичного контролю [11].

У міжнародному дискурсі наголошується на тому, що цифрове врядування має базуватись не лише на ефективності, а й на дотриманні принципів справедливості, прозорості та зворотного зв'язку. Наприклад, у звіті United Nations E-Government Survey (2022) підкреслюється, що цифрові сервіси без механізмів участі громадян та контролю можуть поглиблювати недовіру до інституцій [8].

Крім того, вітчизняні правознавці, зокрема О. Загородний, вказують на відсутність механізмів оскарження цифрових рішень, зокрема автоматичних відмов у наданні послуг, або незрозумілості алгоритмів, якими керуються електронні системи. Це створює ризики для принципу правової визначеності та доступу до правосуддя [6].

Таким чином, правові виклики цифровізації в умовах криз стосуються не лише змісту регулювання, але й підходів до його формування. Без чіткої правової рамки, заснованої на правах людини та принципах верховенства права, цифрові інструменти можуть стати джерелом нових форм нерівності та виключення, замість інструменту соціального захисту.

У відповідь на сучасні виклики, зумовлені війною, пандемією та внутрішніми кризами, територіальні гро-

мади України вимушено стали осередками гнучкої адаптації соціальних послуг до нових реалій. Правове забезпечення цієї адаптації потребує не лише змін до чинного законодавства, а й формування нових механізмів на перетині публічного управління, цифрових технологій та прав людини.

Одним із ключових адаптивних інструментів є цифрові платформи соціального захисту, зокрема «Соціальна громада», «ЄДопомога», а також функціонал мобільного застосунку «Дія». Ці платформи дозволяють вести реєстри отримувачів допомоги, обробляти звернення, здійснювати автоматизоване призначення послуг та інтегрувати облік на рівні територіальних громад і центральної влади [6]. Проте, як зазначає О. Шевченко, сам по собі цифровий інструмент не може гарантувати якість послуги без чіткої юридичної моделі його використання [1].

На сьогодні більшість платформ функціонують на базі пілотних проєктів або розпорядчих актів, що не мають статусу нормативно-правових. Це створює правову невизначеність: відсутність механізмів контролю, відповідальності, процедур оскарження або захисту користувача у разі технічних збоїв. Як слушно зазначає К. Тищенко, правове поле повинно не лише слідувати за технологіями, але й формувати принципи їх етичного і правового використання [12].

Другою важливою складовою є локальне нормотворення, що дозволяє громадам формувати власні регламенти та програми цифрового надання соціальних послуг. Наприклад, у низці громад введено локальні порядки надання цифрових субсидій, обліку ВПО, або інструменти електронного зворотного зв'язку з мешканцями.

У європейській практиці адаптивність цифрових сервісів забезпечується за рахунок інституціоналізації прав на цифрову інклюзію. Так, у Швеції та Естонії на законодавчому рівні закріплено обов'язок держави забезпечити доступ до цифрових сервісів для всіх громадян, включно з технічною підтримкою, навчанням, альтернативними (аналоговими) каналами.

Національна практика поки що лише частково відображає ці принципи. Як відзначає Н. Власова, в Україні відсутній правовий механізм компенсації для осіб, які не можуть скористатися цифровими інструментами – зокрема через інвалідність, вік чи відсутність пристроїв [2]. Це створює ситуацію, коли цифровізація фактично дискримінує вразливі групи, замість того щоб їх підтримувати.

Важливою частиною адаптації є також механізми публічної підзвітності цифрових сервісів, що включають електронні консультації, опитування, відкриті API для моніторингу статистики, інтеграцію з платформами державного аудиту. У цьому контексті показовими є висновки F. Bannister, які наголошують на необхідності впровадження зворотного зв'язку в цифровому врядуванні як критерію довіри й легітимності [11].

Таким чином, правове забезпечення адаптації соціальних послуг у кризовий період має базуватися на таких принципах:

- юридична визначеність функціонування цифрових платформ;
- локалізація та регіоналізація цифрових рішень із дотриманням правових гарантій;
- інституційне закріплення цифрових прав, зокрема права на інклюзію та захист даних;
- підзвітність і прозорість цифрових процедур через відкриті механізми контролю.

У результаті проведеного аналізу стає очевидним, що успішна цифровізація соціальних послуг потребує не лише технічної модернізації, а насамперед – системного оновлення правових підходів, орієнтованих на захист прав людини, інклюзивність та підзвітність цифрових процесів. У цьому контексті особливого значення набуває гар-

монізація законодавства, розширення повноважень територіальних громад і формування нової правової культури цифрового врядування.

Серед пріоритетних напрямів удосконалення можна виділити:

1. Прийняття рамкового закону про цифрові соціальні послуги. Такий акт має систематизувати основні терміни, визначити статус цифрових платформ, закріпити порядок обробки заяв, доступу до сервісів, електронної ідентифікації, порядку оскарження тощо.

2. Інституціоналізація цифрових платформ. Платформи на кшталт «Дія» чи «Соціальна громада» мають бути не лише інструментами, а повноцінними суб'єктами у сфері публічних послуг із визначеними правами, обов'язками й відповідальністю. Це передбачає зміни до Закону України «Про місцеве самоврядування» та «Про соціальні послуги».

3. Одним із пріоритетних завдань є закріплення на законодавчому рівні обов'язку держави забезпечувати рівний доступ усіх громадян до цифрових послуг. Особливу увагу слід приділити створенню умов доступності для людей з інвалідністю, осіб похилого віку та внутрішньо переміщених осіб. В європейській практиці одним із ефективних механізмів оцінювання доступності цифрових сервісів стало запровадження муніципальних індексів цифрової інклюзії, які дозволяють системно моніторити рівень забезпечення прав різних соціальних груп.

4. Необхідною умовою ефективної цифровізації соціальних послуг є приведення українського законодавства у відповідність до стандартів GDPR. Зокрема, потребує суттєвого оновлення Закон України «Про захист персональних даних», що має включати уточнення принципів прозорості, добровільної згоди на обробку даних, пропорційності збору інформації, відповідальності за витоки персональних даних і гарантування цифрових прав осіб. Впровадження таких змін сприятиме зростанню довіри громадян до державних цифрових сервісів.

5. Запровадження механізмів публічного контролю. Необхідно створити обов'язкові механізми зворотного зв'язку: електронні скарги, консультації, опитування, публічні дашборди тощо.

6. Цифрова правосвідомість і просвіта. Паралельно із законодавчими змінами має здійснюватися освітня робота з населенням щодо користування цифровими сервісами, захисту прав у цифровому середовищі та можливостей оскарження цифрових рішень.

7. Важливо забезпечити розвиток локального правотворення у сфері цифрових послуг. Територіальні громади повинні мати у своєму розпорядженні не лише технічні ресурси, а й належні правові механізми для самостійного формування місцевої цифрової політики. Для цього необхідно внести відповідні зміни до чинних підзаконних нормативно-правових актів і забезпечити державну підтримку цього процесу.

Усі ці напрями мають реалізовуватися в рамках єдиної стратегії цифрової трансформації соціального сектору, яка враховує як глобальні тенденції, так і реалії посткризового розвитку України.

Цифровізація соціальних послуг у територіальних громадах України в умовах криз є не лише інструментом оперативного реагування держави на соціальні виклики, а й показником спроможності правової системи адаптуватися до динамічних трансформацій сучасності. Як засвідчено у статті, впровадження цифрових платформ та електронних сервісів має значний потенціал, але супроводжується суттєвими правовими проблемами – від фрагментарності законодавчої бази до відсутності стандартів цифрової інклюзії.

Проаналізовано як український досвід, так і зарубіжні підходи, що дозволило виявити кілька критичних напрямів удосконалення правового регулювання: інституційне

оформлення цифрових платформ, гармонізація із стандартами захисту персональних даних (GDPR), закріплення цифрової інклюзії як невід'ємного права, розширення повноважень громад щодо локальної цифрової політики. Особливу увагу приділено необхідності публічного контролю за цифровими процесами, формуванню правової цифрової свідомості населення та системній інтеграції інновацій у публічне управління.

Запропоновані у статті висновки та рекомендації можуть бути використані під час розробки нормативних актів, стратегій цифрової трансформації соціального сектору, а також у правозастосовній практиці територіальних громад і державних органів. Результати дослідження підкреслюють, що цифровізація має бути не лише технологічним рішенням, а насамперед – правовим процесом, в центрі якого перебуває людина та її гідність.

ЛІТЕРАТУРА

1. Шевченко О. О. Соціальні послуги в умовах цифрової трансформації: досвід України та країн ЄС. *Публічне управління і адміністрування*. 2022. № 1. С. 88–96.
2. Власова Н. В. Цифрова інклюзія як правова категорія у контексті соціального захисту населення. *Актуальні проблеми держави і права*. 2022. Вип. 90. С. 125–130.
3. Osimo D. The Future of Government 2030+: A Citizen Centric Perspective on New Government Models. *European Commission, Joint Research Centre*. Luxembourg, 2019. P. 76-80.
4. Lindgren I., Madsen C. O. Decoupling the digital from the social: Lessons from e-government in Sweden. *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39, № 1.
5. Чалабієва М. Р. Цифровізація управління: еволюція адміністративно-правових послуг електронної держави в Україні. *Еволюція адміністративно-правової думки в сучасній Україні* : зб. матеріалів наук.-практ. конф. Харків, 2024. С. 90–93.
6. Загородній О. С. Адміністративно-правовий механізм реалізації цифрових прав громадян в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2022. № 10. С. 74–78.
7. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 27.04.2025).
8. United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. *UN Department of Economic and Social Affairs*. New York, 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/> (дата звернення: 27.04.2025).
9. Луць В. В. Правові засади цифровізації публічної влади в умовах воєнного стану. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2023. № 4. С. 22–28.
10. Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 28.04.2025).
11. Bannister F., Connolly R. The trouble with transparency: A critical review of openness in e-government. *Policy & Internet*. 2011. Vol. 3, No. 1. P. 1–30.
12. Тищенко К. О. Правове регулювання цифрового врядування в Україні: проблеми і перспективи. *Право України*. 2023. № 3. С. 45–52.