

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-16>

УДК 336.997

РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ НАСЕЛЕННЯ ПРО СВОЇ СОЦІАЛЬНІ ГАРАНТІЇ: АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙ ДЕРЖАВИ

THE LEVEL OF AWARENESS OF THE POPULATION ABOUT THEIR SOCIAL GUARANTEES: ANALYSIS OF STATE COMMUNICATIONS

Марич Максим Григорович

кандидат економічних наук, доцент,
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5400-0503>

Петровська Дар'я Сергіївна

студентка,
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4006-3881>

Marych Maksym, Petrovska Daria

Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University

Стаття присвячена дослідженню рівня обізнаності населення України щодо їхніх соціальних гарантій. У теоретичній частині розкрито суть соціальних прав, окреслено основні канали інформування населення стосовно своїх соціальних гарантій. Проаналізовано ефективність державної комунікації у сфері соціального захисту. Виявлено основні проблеми та недоліки державної інформаційної політики про свої соціальні гарантії. Надано оцінку рівня інформування населення та їх сприйняття. Досліджено міжнародний досвід механізмів донесення інформації та їх ефективність. На основі зарубіжного досвіду та проведеного аналізу інструментів донесення інформації в Україні сформульовано практичні рекомендації щодо вдосконалення комунікаційних стратегій в Україні, зосереджених на соціально вразливих верствах населення.

Ключові слова: соціальна гарантія, держава, державна комунікація, соціальні блага, обізнаність громадян, інформаційні кампанії, соціальні права, гарантії, іноземний досвід.

The article is devoted to the study of the level of awareness of the population of Ukraine regarding their social guarantees. The theoretical part reveals the essence of social rights, outlines the main channels of informing the population regarding their social guarantees. Special attention is paid to the legal framework that guarantees social rights in Ukraine, as well as the institutional mechanisms responsible for their implementation. The article identifies main channels and methods through which the population receives the information needed for understanding the essence of social guarantees. These include traditional media, official governmental websites, social networks, public service centers. The effectiveness of state communication in the field of social protection is critically analyzed, highlighting both successful practices and existing gaps in reaching different population groups, particularly those in socially vulnerable categories such as the elderly, people with disabilities, low-income families, and internally displaced persons. The main problems and shortcomings of the state information policy about their social guarantees are identified. An assessment of the level of informing the population and their perception is provided. A special focus is given to international experience, examining how other countries ensure effective communication with their citizens regarding social guarantees. Case studies are reviewed to illustrate innovative and more effective approaches in information sharing. Based on foreign experience and an analysis of information dissemination tools in Ukraine, practical recommendations have been formulated for improving communication strategies in Ukraine, focused on socially vulnerable segments of the population. These recommendations are particularly oriented towards improving accessibility, clarity, and relevance of information for socially vulnerable groups. The suggested strategies include the development of more user-friendly digital platforms, proactive outreach programs and the integration of feedback mechanisms to ensure continuous improvement of information campaigns.

Keywords: social guarantee, state, state communication, social benefits, citizen awareness, information campaigns, social rights, guarantees, foreign experience.



Постановка проблеми. Соціальні гарантії є фундаментальним елементом системи соціального захисту, що покликаний забезпечити гідний рівень життя, надати підтримку у складних життєвих обставинах та сприяти соціальній згуртованості. Проте ефективність реалізації цих гарантій залежить не лише від їх наявності у законодавстві, але й від рівня обізнаності громадян про свої права та можливості. В умовах соціальних, економічних та інформаційних трансформацій, особливо в період війни, та недовіри до державних інституцій, актуальним постає питання щодо здійснення якісної комунікації між державою та громадянами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика соціального захисту, визначення соціальних гарантій були виокремлені у відомих працях, роботі якій присвятили: В. Л. Костюк, Ю. А. Романовська, Л. М. Сіньова, І. В. Смирнова, І. Ю. Хомич, Г. І. Чанишева та багато інших авторів. Цими науковцями детально розглянуті питання соціального захисту в Україні та державних соціальних гарантій. Однак, в умовах сьогодення, існує потреба у поглибленні досліджень на цю тематику.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. У сфері соціального забезпечення, незважаючи на існуючу нормативну базу, залишаються недостатньо висвітленими наступні проблеми: рівень практичної обізнаності громадян про наявні соціальні гарантії, ефективність державної комунікації з різними соціальними верствами населення та використання міжнародного досвіду як основу для вдосконалення поінформованості громадян.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є аналіз обізнаності громадян про свої соціальні гарантії в Україні та оцінка ефективності державної комунікації у цій сфері. Серед інших завдань статті виділено:

1. Аналіз основних видів соціальних гарантій, що надаються населенню.
2. Розбір державних каналів просування інформації щодо соціальних гарантій.
3. Виявлення недоліків у процесі державної комунікації з громадянами стосовно наявних соціальних гарантій.
4. Розгляд міжнародного досвіду щодо рівня обізнаності громадян та ефективності інформування державою громадян про соціальні гарантії.

5. Формулювання пропозицій щодо вдосконалення системи державної інформаційної політики.

Виклад основного матеріалу дослідження. Соціальні гарантії — це система законодавчо закріплених прав, що забезпечують людині рівень життя, не нижче прожиткового мінімуму, соціальну безпеку та підтримку у разі втрати працездатності, народження дитини, інвалідності чи досягнення пенсійного віку. Вони охоплюють доступ до охорони здоров'я, освіти, соціального страхування, соціальних послуг та виплат.

Сучасний розвиток соціального захисту в Україні вразливих верств населення передбачає формування соціальних стандартів та визначення на їх основі обґрунтованих розмірів державних соціальних виплат [1]. Але постає проблема у викладі цієї соціально важливої інформації для громадян. Одним із ключових чинників реалізації соціальних гарантій з боку держави є доступ до інформації. Згідно із Законом України «Про доступ до публічної інформації», кожна особа має право отримати інформацію про діяльність органів державної влади, включаючи й питання соціального забезпечення [2]. Проте право на доступ до інформації не дорівнює її розумінню. Навіть якщо влада буде оприлюднювати НПА, розмішувати дані на офіційних сайтах чи соціальних мережах, це не гарантуватиме розуміння людей у шляху використання цих соціальних гарантій. Саме тому важливою є не лише наявність інформації, але й якість її подачі, доступність мови, існування альтернативних каналів комунікації у вигляді телефонних гарячих ліній, консультаційних центрів і чат-ботів, та адаптація видів комунікації до вразливих верств населення, як переклад жестовою мовою, використання шрифту Брайля на паперових брошурах та наявність аудіозаписів для осіб з вадами зору тощо.

У цьому контексті державна комунікація виступає як система цілеспрямованого інформування громадян про політику, послуги та рішення органів влади. У сфері соціального захисту це, насамперед, пояснення механізмів отримання виплат, умов участі у програмах, змін у законодавстві тощо. Якісно організована комунікація не лише забезпечує поінформованість населення, але й зменшує ризик соціальної напруги, підвищує довіру до влади та сприяє формуванню відповідального й активного громадянина.

Прикладами вдосконалення державної комунікації в Україні є впровадження різноманітних цифрових сервісів у рамках застосунку «Дія», запуск чат-ботів від Пенсійного фонду України, платформи для електронного запису до лікаря через офіційний сайт НСЗУ, інформаційні кампанії в ЗМІ: «єДопомога», «Пенсія онлайн», «Соціальні послуги – поруч» тощо. Незважаючи на існування таких методів користування соціальними послугами, вони залишаються маловідомими або складними для користування серед людей похилого віку, до прикладу.

Більшість українців не мають поняття, які соціальні гарантії їм надані, як їх використувати, куди звертатися за їх отриманням. За результатами дослідження, проведеного Київською школою економіки та InfoSapience у січні 2024 року за підтримки Міністерства соціальної політики та UNICEF, лише 3% респондентів мають чітке розуміння обсягу соціальних послуг, що надаються державою [3].

Найнижчий рівень обізнаності виявлено серед:

- людей похилого віку;
- жителів сільської місцевості;
- осіб з інвалідністю;
- переселенців (ВПО);
- безробітних.

Такі результати свідчать про яскраво виражену проблему низького рівня комунікації держави з громадянами у сфері соціального захисту, серед яких найбільше непорозуміння саме з вразливими категоріями населення, що, вкінці кінців, створює нерівність доступу до соціальних благ та інтуїтивно підриває довіру до державних інституцій. Це повторно вказує на необхідність перегляду комунікаційної стратегії органів державної влади до людини орієнтованої, враховуючи усі вікові, освітні та фізичні особливості груп населення.

Також, неодноразово вказується нестача комунікації у сфері соціальної сфери, де вразливі групи населення не користуються державними послугами, через нерозуміння на які соціальні блага вони мають право. У зв'язку з цим постає потреба у аналізі каналів комунікації, які використовує держава для інформування громадян про соціальні права та гарантії, адже ефективність донесення інформації залежить напряду від вибору каналів комунікації з метою ширшого та якіснішого охоплення потенційних користувачів інформації.

Головним та найбільш поширеним інструментом поширення інформації є офіційні веб-ресурси державних органів влади, на яких

нормативно-правові акти, інші законодавчі документи тощо. Однак використання веб-сайтів може стати незручним та неякісним досвідом комунікації у разі ускладненої структури сайту, використання застарілої інформації, а точніше відсутність її оновлення, та використання юридичної мови подачі даних, що незрозуміла широкому загалу та зменшує якість надання інформації про соціальні послуги.

Позитивним шляхом покращення механізму донесення інформації є створення порталів, що дають прості відповіді на запитання та лаконічно пояснюють формалізовано подану раніше інформацію. Прикладом такого запровадження в Україні є портал «єДопомога», що стартував свою роботу в 2022 році, - він роз'яснює, як отримати допомогу на проживання, як подати заявку тощо [4].

Наступним інформаційним каналом, що особливо набув популярності серед молоді, є офіційний веб-портал «Дія», через який можна оформити субсидію, подати документи на допомогу при народженні дитини, подати заяву на відновлення втрачених документів для ВПО, а станом на початок 2024 року, платформою користувалися вже 20 млн громадян, однак досі існують труднощі з цифровою грамотністю [5].

ЦНАПи можна вважати важливою ланкою в передачі інформації, особливо в громадах та особливо для людей похилого віку, що не звикли до цифрової трансформації соціальної системи.

Серед сучасних засобів комунікації з населенням держава використовує соціальні мережі для підвищення рівня обізнаності про можливі соціальні гарантії та блага. Зокрема, Міністерство соціальної політики регулярно публікує відеоролики з поясненням щодо пенсійних виплат, субсидій та допомоги з дитиною. Крім того, Пенсійний фонд запровадив Телеграм-бот, що дозволяє дізнатися базову інформацію про свій страховий стаж, розмір пенсії.

Не можна не відзначити державні інформаційні кампанії, що також є впливовим інструментом поширення інформації про соціальні гарантії. Серед основних каналів комунікації виділяється кампанія «єДопомога», що стартувала у 2022 році після повномасштабного вторгнення. Її метою є швидке донесення до населення інформації про нові механізми підтримки: грошові виплати, гуманітарну допомогу, допомогу ВПО. Зокрема, за перший місяць функціонування платформу відвідали

понад 50 тис. осіб [6]. Наступною успішною інформаційною кампанією, проведеною в Україні, є програма «Пенсія онлайн», що полягає у можливості на офіційному сайті Пенсійного фонду подати заяву про призначення пенсії онлайн.

Окрім цього, у партнерстві з Міжнародною організацією з міграції, держава реалізувала кампанію «Ти не один», що є інформаційною кампанією для ВПО, запущеною у 2023 році, яка пояснює, які документи потрібні ВПО для оформлення статусу, які виплати доступні, як змінити місце проживання. Кампанія включала розміщення постерів у вокзалах, лікарнях, школах, мобільні групи консультантів, спеціальні розділи на сайтах ОВА.

Загалом, попри певні успіхи, комунікаційна політика держави у сфері соціального захисту є фрагментованою та недостатньо результативною. Згідно з результатами опитування, проведеного Центром Разумкова у 2024 році, лише 23% громадян вважають, що держава чітко пояснює соціальні права, в той час як 57% респондентів описують наявну інформацію як недоступну та заплутану. Це свідчить про глибокий розрив у обсязі опублікованої інформації та її сприйняттю і розумінням з боку населення [7].

Особливо актуальною проблемою є рідкість врахування специфічних потреб окремих груп населення, як людей похилого віку, ВПО, людей з інвалідністю. Також існує потреба у зміні поданні інформації: а саме зробити її більш простою та зрозумілою для кращого сприйняття. Це вплине на покращення взаємодії та підвищення рівня довіри громадян до державних інституцій.

Однією з головних проблем в Україні є відсутність уніфікованої системи оцінки ефективності державної комунікації у соціальній сфері. У більшості випадків державні органи не проводять аналізу впливу інформаційних кампаній, а також не запитують зворотного зв'язку у громадян. Немає чітких показників ефективності (KPI), таких як: - рівень охоплення цільової аудиторії; - рівень розуміння інформації; - кількість звернень після запуску кампанії; - задоволення користувачів.

Наприклад, після запуску порталу «єДопомога» не проводилося масового дослідження, наскільки користувачі зрозуміли процедуру подання заявки чи скільки людей дізналися про свої права завдяки цьому сервісу. Це унеможливорює розробку шляхів удосконалення цієї інформаційної кампанії, що впливає на

якість сервісу та на кількість користувачів цими послугами.

Відсутні й звітності по комунікаційних кампаніях, що, до прикладу, у країнах ЄС, США та Великобританії державні органи публікують після кожної великої інформаційної кампанії. Наприклад, скільки людей переглянули відео, скільки з них перейшли за посиланням на заявку, наскільки змінився рівень обізнаності. В Україні ж звіти такого типу відсутні або фрагментарні. У звітності міністерств часто вказано лише кількість переглядів сайту чи кількість брошур, але немає аналізу, чи ця інформація допомогла громадянам реально скористатися правом на пільгу або допомогу.

Додатково, однією з ключових проблем у сфері реалізації соціальних гарантій є недостатня поінформованість громадян щодо наявних безкоштовних послуг, які вже фінансуються з державного бюджету, проте не використовуються через низький рівень комунікації. Попри наявність розгалуженої мережі центрів безоплатної правової допомоги в Україні, переважна більшість громадян звертаються до приватних юристів або уникають захисту своїх прав взагалі. Це свідчить не про відсутність гарантій, а про слабкість їх комунікації.

Ще один приклад – система перекваліфікації для безробітних. Центри зайнятості пропонують безоплатне навчання та проходження різноманітних курсів, однак громадяни часто не знають про таку можливість або вважають, що це доступно лише вузькому колу осіб. Низька обізнаність обмежує ефективність соціальної політики, знижує рівень охоплення програмами допомоги та зменшує довіру до держави загалом.

Інші безкоштовні соціальні послуги включають в себе медичні послуги за Програмою медичних гарантій від НСЗУ, субсидії на оплату житлово-комунальних послуг, консультації з виховання, логопед, психолог, соціальний працівник, послуги денного догляду, навчання для ветеранів тощо.

Таким чином, навіть за наявності соціальних гарантій, держава не досягає належного рівня їх реалізації, якщо не супроводжує політику чіткою, зрозумілою і доступною комунікацією.

У країнах ЄС рівень обізнаності населення про свої соціальні права є значно вищим завдяки цілісним, постійно діючим комунікаційним стратегіям. Особливу увагу приділяють цифровим інструментам, простоті мови, доступності для вразливих груп.

У Швеції Державне агентство соціального страхування має інтуїтивно зрозумілий сайт, де за допомогою декількох кліків можна дізнатися про всі доступні види допомоги. Додатково діють інформаційні кампанії для молоді, людей похилого віку, іммігрантів. Вся інформація дублюється англійською та 10 іншими мовами [8].

Естонія впровадила систему e-Government, де усі послуги соціального характеру доступні в режимі 24/7. Особливістю є максимально спрощені процедури подання заяв, використання чіткої, неконфліктної термінології та підтримка людей з низьким рівнем цифрових навичок [9].

У Великобританії функціонує сервіс GOV.UK, який об'єднує всю офіційну інформацію про соціальні пільги, виплати, пенсії тощо. Зручний пошук, наявність калькуляторів виплат, інтерактивних форм і пояснювальних відео дозволяє громадянам швидко орієнтуватися в правах. Додатково діє програма "Know Your Rights", яка спрямована на молодь, іммігрантів і безробітних – з лекціями, буклетами, онлайн-курсами [10].

Відповідно, для вдосконалення державної комунікації у сфері соціального захисту пропонуються наступні напрямки:

- 1) впровадити систему оцінки ефективності державних інформаційних кампаній;
- 2) розробити адаптивні інформаційні кампанії, що змінюватимуть формат, для сприйняття інформації широким колом;
- 3) розробити єдину платформу соціальних прав;
- 4) забезпечити системну присутність соціальної інформації у ЦНАПах, школах, лікарнях;
- 5) створити комунікаційну стратегію на рівні Міністерства соціальної політики з чітко

окресленими цілями, цільовими аудиторіями та показниками ефективності;

6) розвивати цифрову інклюзію через голосовий супровід, збільшений шрифт, запровадження програм цифрового навчання;

7) запровадити моніторинг рівня обізнаності населення щодо соціальних гарантій на постійній основі [11].

Ці пропозиції сприятимуть формуванню системної, доступної та ефективної моделі державної комунікації, яка буде забезпечувати не лише інформування, а й реальне розуміння та користування соціальними правами громадянами.

Висновки. Соціальні гарантії являють собою важливу частину системи соціального захисту, але без якісної комунікації вони залишаються недосяжними та незрозумілими для значної частини населення. Зокрема, в Україні прослідковується низький рівень обізнаності громадян, особливо серед уразливих груп, що знижує ефективність реалізації комунікаційної політики.

Важливою причиною низького рівня обізнаності громадян у сфері соціального захисту є фрагментованість комунікації та її незрозуміле формулювання, що обмежує коло кінцевих отримувачів інформації. При цьому, позитивний досвід зарубіжних країн може допомогти органам державної влади переглянути їхній стратегічний підхід до комунікаційної політики у сфері соціального захисту.

Для вдосконалення рівня обізнаності громадян про соціальні гарантії необхідно впровадити комплексну комунікаційну стратегію: створити єдиний наповнений портал, адаптувати мову подачі інформації, розвивати цифрову інклюзію та проводити систематичні опитування щодо рівня їхньої обізнаності та сприйняття інформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Костюк В. Європейські соціальні стандарти в контексті сучасної моделі джерел права соціального забезпечення: науково-теоретичний аспект. *Наукові записки НаУКМА. Юридичні науки*. 2023. Т. 1. С. 68–73.
2. Смирнова. І., Сімакова. О., Карлаш. Ю. Державні соціальні стандарти та гарантії як основа ефективного розвитку соціального захисту населення в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 34.
3. Хомич І. Ю. Поняття і система принципів соціального забезпечення населення України. *Публічне право*. 2024. № 3. С. 182–189. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pp_2024_3_26 (дата звернення: 23.04.2025)
4. Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 23.04.2025)
5. National Survey on the Perception and Awareness of Social Policy in Ukraine. ЮНІСЕФ, Міністерство соціальної політики України, Київська школа економіки. 2025. URL: <https://knowledge.unicef.org/resource/national-survey-perception-and-awareness-social-policy-ukraine>
6. Офіційний веб-портал «ЄДопомога». URL: <https://aid.edopomoga.gov.ua/> (дата звернення: 23.04.2025)

7. Будуємо цифрову державу: у Дії – 20 мільйонів користувачів. Офіційний веб-портал «Дія». URL: <https://diia.gov.ua/news/buduyemo-cifrovu-derzhavu-u-diyi-20-miljoniv-koristuvachiv> (дата звернення: 23.04.2025)
8. З платформою «Допомога зручно і просто допомагати іншим! Міністерство соціальної політики України. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/z-platformoyu-yedopomoha-zruchno-i-prosto-dopomahaty-inshym> (дата звернення: 23.04.2025)
9. В Україні немає реальної рівності громадян перед законом, вважають три четвертих українців – соціопитування. Інтерфакс Україна. URL: <https://interfax.com.ua/news/press-conference/1025567.html> (дата звернення: 23.04.2025)
10. Swedish Social Insurance Agency. URL: <https://www.forsakringskassan.se> (дата звернення: 23.04.2025)
11. UK Government Digital Service. URL: <https://www.gov.uk> (дата звернення: 23.04.2025)
12. E-Estonia. URL: <https://e-estonia.com> (дата звернення: 23.04.2025)
13. Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами. Cedos. URL: <https://cedos.org.ua/researches/doslidzhennya-z-pytan-soczialnogo-zahystu-ta-soczialnyh-prav-v-ukrayini-zadovolenist-soczialnymy-poslugamy/> (дата звернення: 23.04.2025)

REFERENCES:

1. Kostiuk V. (2023) Ievropeiski sotsialni standarty v konteksti suchasnoi modeli dzherel prava sotsialnoho zabezpechennia: naukovo-teoretychnyi aspekt [European social standards in the context of the modern model of sources of social security law: scientific and theoretical aspect]. *Naukovi zapysky NaUKMA. Yurydychni nauky – Scientific Papers NaUKMA. Legal Sciences*, vol. 1, pp. 68–73.
2. Smyrnova I., Simakova O., Karlash Y. (2021) Derzhavni sotsialni standarty ta harantii yak osnova efektyvnoho rozvytku sotsialnoho zakhystu naselennia v Ukraini [State social standards and guarantees as a basis for effective development of social protection of the population in Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and society*, vol. 34.
3. Khomych I. (2024) Poniattia i systema pryntsypiv sotsialnoho zabezpechennia naselennia Ukrainy [The concept and system of principles of social security of the population of Ukraine]. *Publichne pravo – Public Law*, no. 3, pp. 182–189. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pp_2024_3_26
4. Zakon Ukrainy «Pro dostup do publichnoi informatsii» vid 13.01.2011 r. № 2939-VI [Law of Ukraine «On Access to Public Information» of January 13, 2011, № 2939-VI] Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (accessed April 23, 2025)
5. National Survey on the Perception and Awareness of Social Policy in Ukraine (2025) YuNISEF, Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy, Kyivska shkola ekonomiky – UNICEF, Ministry of Social Policy of Ukraine, Kyiv School of Economics. Available at: <https://knowledge.unicef.org/resource/national-survey-perception-and-awareness-social-policy-ukraine> (accessed April 23, 2025)
6. Ofitsiyniy veb-portal «ieDopomoha» [Official web portal «eDopomoha»]. Available at: <https://aid.edopomoga.gov.ua/> (accessed April 23, 2025)
7. Buduiemo tsyfrovu derzhavu: u Dii – 20 milioniv korystuvachiv [We are building a digital state: in Dii there are 20 million users]. Ofitsiyniy veb-portal «Diia» – Official web portal «Diia». Available at: <https://diia.gov.ua/news/buduyemo-cifrovu-derzhavu-u-diyi-20-miljoniv-koristuvachiv> (accessed April 23, 2025)
8. Z platformoiu yeDopomoha zручно і просто допомогати іншим! [With the platform eDopomoha it is convenient and easy to help others!]. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy — Ministry of Social Policy of Ukraine. Available at: <https://msp.gov.ua/press-center/news/z-platformoyu-yedopomoha-zruchno-i-prosto-dopomahaty-inshym!> (accessed April 23, 2025)
9. V Ukraini nemaie realnoi rivnosti hromadian pered zakonom, vvazhaiut try chetvertykh ukraintsiv – sotsopytuvannia [In Ukraine, there is no real equality of citizens before the law, three-quarters of Ukrainians believe – poll]. Interfaks Ukraina – Interfax Ukraine. Available at: <https://interfax.com.ua/news/press-conference/1025567.html> (accessed April 23, 2025)
10. Swedish Social Insurance Agency. Available at: <https://www.forsakringskassan.se> (accessed April 23, 2025)
11. UK Government Digital Service. Available at: <https://www.gov.uk> (accessed April 23, 2025)
12. E-Estonia. Available at: <https://e-estonia.com> (accessed April 23, 2025)
13. Doslidzhennia z pytan sotsialnoho zakhystu ta sotsialnykh prav v Ukraini: zadovolenist sotsialnymy posluhamy [Research on social protection and social rights in Ukraine: satisfaction with social services]. Cedos – Cedos. Available at: <https://cedos.org.ua/researches/doslidzhennya-z-pytan-soczialnogo-zahystu-ta-soczialnyh-prav-v-ukrayini-zadovolenist-soczialnymy-poslugamy/>