

УДК 364.4-054.4

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17>

**Андрій КОЛОСОК**

кандидат економічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Україна, 43025

**ORCID:** 0000-0001-9167-5430

**Scopus-Author ID:** 36069569400

**Web of Science Researcher ID:** W-6262-2018

**Тетяна МАРТИНЮК**

доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43025

**ORCID:** 0000-0002-9288-8179

**Олена МЕЛЬНИК**

кандидат філологічних наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов гуманітарних спеціальностей, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Україна, 43025

**ORCID:** 0000-0002-4197-9476

**Бібліографічний опис статті:** Колосок, А., Мартинюк, Т., Мельник, О. (2023). Діджиталізація надання соціальних послуг. *Ввічливість. Humanitas*, 5, 134–143, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17>

## ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

*Метою статті є дослідження рівня діджиталізації соціальних послуг та визначення переваг їх надання засобами електронного урядування.*

*У статті досліджено теоретичні аспекти та визначено основні проблеми діджиталізації надання соціальних послуг, проаналізовано структуру соціальних послуг та контингент їх отримувачів у Луцькій міській територіальній громаді, визначено переваги надання соціальних послуг засобами електронного урядування.*

*Сформовано власне розуміння категорії діджиталізація соціальних послуг – це процес застосування цифрових технологій у сфері соціального обслуговування населення, що включає використання електронних систем, програмного забезпечення та інтернет-ресурсів для покращення надання соціальних послуг та спрощення взаємодії між соціальними службами та користувачами.*

*Досліджено особливості використання базових програмних комплексів в системі Міністерства соціальної політики: Автоматизована система обробки документації отримувачів пенсій та допомог на базі комп'ютерних технологій (АСОПД/КОМТЕХ), Програмно-технологічний комплекс з надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (ПК «Житлові субсидії»), Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги (ЄДАРП), Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС).*

*Визначено переваги надання соціальних послуг засобами електронного урядування з використанням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери: нівелювання корупційних ризиків шляхом усунення безпосереднього контакту між службовцями та соціальними клієнтами; прискорення документообігу та мінімізація витрат на нього, повне усунення необхідності паперових довідок; забезпечення інтегрованості усіх баз даних соціальної сфери; формування єдиного вікна по отриманню будь-якої соціальної послуги; забезпечення швидкого обміну інформацією між державними службами; підвищення адресності та ергономічності надання соціальних послуг.*

*Перспективи подальших досліджень* полягають в удосконаленні процесів надання соціальних послуг засобами електронного урядування.

**Ключові слова:** соціальні послуги, діджиталізація, електронне урядування.

**Andrii KOLOSOK,**

*PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor Department of Social Pedagogy and Pedagogy of Higher School, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13, Voli Avenue, Lutsk, Ukraine, 43025*

**ORCID:** 0000-0001-9167-5430

**Scopus-Author ID:** 36069569400

**Web of Science Researcher ID:** W-6262-2018

**Tatiana MARTYNIUK**

*Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor Department of Social Pedagogy and Pedagogy of Higher School, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13, Voli Avenue, Lutsk, Ukraine, 43025*

**ORCID:** 0000-0002-4197-9476

**Olena MELNYK**

*Ph.D. in Philology, Associate Professor, Associate Professor Department of Foreign Languages for Humanities Students, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13, Voli Avenue, Lutsk, Ukraine, 43025*

**ORCID:** 0000-0002-4197-9476

**To cite this article:** Kolosok, A., Martyniuk, T., Melnyk, O. (2023). Didzhitalizatsiia nadannia sotsialnykh posluh [Digitalization of social service delivery]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 5, 134–143, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17>

## DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICE DELIVERY

*The purpose of the article is to study the level of digitalization of social services and determine the benefits of their provision by means of e-government.*

*The article examines the theoretical aspects and identifies the main problems of digitalization of social services delivery, analyzes the structure of social services and the contingent of their recipients in the Lutsk city territorial community, and identifies the benefits of providing social services through e-government.*

*The author's own understanding of the category of social services digitalization is formed – it is the process of applying digital technologies in the field of social services, including the use of electronic systems, software and Internet resources to improve the provision of social services and simplify the interaction between social services and users.*

*The study investigates the features of using basic software complexes in the Ministry of Social Policy system: Automated Documentation Processing System for Pension and Assistance Recipients based on computer technologies, Software-Technological Complex for providing subsidies to the population for reimbursement of expenses for payment of utility services, purchase of liquefied gas, solid and liquid household fuels («Housing Subsidies»), Unified State Automated Register of Persons entitled to benefits, Software Complex «Integrated Information System «Social Community», Unified Information System of the Social Sphere.*

*The advantages of providing social services by means of e-government using the Unified Information System of the Social Sphere are identified: leveling corruption risks by eliminating direct contact between employees and social clients; accelerating document flow and minimizing its costs, completely eliminating the need for paper certificates; ensuring interoperability of all social databases; forming a single window for obtaining any social service; ensuring rapid exchange of information between the state and private sector.*

**Prospects for further research** are to improve the processes of providing social services through e-government.

**Key words:** social services, digitalization, e-government.

**Актуальність проблеми.** Все більшої актуальності в сфері надання соціальних послуг набирає діджиталізація. Це стосується інтеграції наявних соціальних програмних комплексів в Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), забезпечення інтероперабельності відповідних баз даних та надання доступу громадянам засобами електронного урядування через Єдиний портал державних послуг Дія.

Діджиталізація надання соціальних послуг потребує залучення значних фінансових, технологічних та інтелектуальних ресурсів, задля постійного вирішення проблем сумісності програмних комплексів, колізій в законодавстві, підвищення цифрової грамотності громадян.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідженням проблем діджиталізації адміністративних послуг займалось багато вітчиз-

няних та зарубіжних вчених, а саме поняття пройшло складну еволюцію від електронного урядування та інформатизації адміністративних послуг до «діджиталізація соціальних послуг» Зокрема, Чуба Н. В. досліджував діджиталізацію з позиції електронного урядування, під яким розумів «інноваційну форму державного управління, яка передбачає взаємодію між державними органами та суспільством за допомогою новітніх інформаційно-комунікаційних технологій на умовах доступності, відкритості, прозорості та високо ефективності» (Чуба, 2022).

Міхровська М.С. вказує, що хоч «цифрове урядування та діджиталізація (а також цифровізація) є явищами спорідненими, не можна вдаватися до їх ототожнення, оскільки вони різняться за змістом. Якщо діджиталізація – впровадження цифрових технологій на усіх рівнях життєдіяльності (держави, суспільства, людини), то цифрове урядування нерозривно пов'язане саме з сервісно-управлінською складовою здійснення публічної адміністрації, публічним адмініструванням як процесом і звертає нашу увагу на якість взаємодії між державою та суспільством» (Міхровська, 2020).

Безпосередньо характеристики програмного забезпечення управління праці та соціального захисту населення досліджують Слободянюк Г.О. та Кузьміна О.М. Вони розкривають можливості програмних комплексів АСОПД/КОМТЕХ, ЄДАРП, Наш дім, вказують на їх переваги та недоліки, аналізують тенденції автоматизованої обробки інформації у сфері надання соціальних послуг (Слободянюк, 2016).

На думку Кулиної Г. та Налукової Н., «інформатизація соціальних процесів – це імплементація автоматизованих інформаційних систем та побудова єдиного уніфікованого інформаційного простору сфери соціального забезпечення, розробка нових сервісних продуктів, електронна подача документації і спрощена процедура отримання соціального забезпечення, прозорість соціального забезпечення і, як результат, успішна соціальна політика» (Кулина, 2020).

Сидоренко Н. О. досліджувала запровадження діджиталізації в сфері надання адміністративних послуг в Україні та відмітила, що «діджиталізація вважається тим потрібним головним чинником, котрий має вплив на прозорість, відкритість та дієвість роботи органів

державної влади та органів місцевого самоврядування стосовно надання електронних послуг» (Сидоренко, 2021).

Єгорова-Луценко Т. П. у своєму дослідженні ідентифікує поняття «цифровізація соціальних послуг – це організація спрощеного доступу громадян до адміністративних послуг» та зазначає, що «ключовим для просування України до єдиного цифрового простору з Європейським Союзом може бути віднесення до середньострокових завдань уніфікацію типів соціальних адміністративних послуг та механізмів їх надання з аналогічними послугами, що надаються в країнах Європейського Союзу» (Єгорова-Луценко, 2020).

Литвин Н.А., Крупнова Л.В. розглядають «діджиталізацію як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг», а «провадження сучасних технологій сприяє належній взаємодії між владою та громадою, допомагає зробити будь-який процес зручним і незалежним від людського фактору» (Литвин Н.А., 2020).

Тернушак М. у своїй дослідженнях розглядав специфіку практики органів державного управління у сфері діджиталізації та встановив, «що основною метою держави відносно сервісної діяльності публічної адміністрації є спрощення порядків (процедур) отримання послуги й підвищення якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг» (Тернушак, 2020).

Проте більшість авторів розглядали проблеми діджиталізації адміністративних послуг в цілому, не приділяючи достатньої уваги наданню саме соціальних послуг засобами електронного урядування. Тому дана проблема є надзвичайно актуальною та потребує подальших досліджень.

**Метою статті** є дослідження рівня діджиталізації соціальних послуг та визначення переваг їх надання засобами електронного урядування.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Основоположником діджиталізації соціальних послуг в Україні є державне підприємство «Інформаційно-обчислювальний центр міністерства соціальної політики України» (ДП «ІОЦ Мінсоцполітики»), яке у 1997 році розробило та запустило в експлуатацію Автома-

тизовану систему обробки документації отримувачів пенсій та допомог на базі комп'ютерних технологій (АСОПД/КОМТЕХ).

АСОПД/КОМТЕХ стала базовою системою, на основі якої здійснювались призначення, облік і контроль справ отримувачів пенсій та соціальних допомог. АСОПД/КОМТЕХ складалась з системи дрібних програмно-технологічних комплексів (ПТК), призначених для виконання конкретних функцій: введення, пошуку, перегляду, візування, призначення, редагування справ пенсіонерів та отримувачів різних видів соціальних допомог; пошуку двійників; створення і редагування довідників; формування та друку виплатних відомостей, тощо.

На початковому етапі робота в АСОПД/КОМТЕХ була побудована наступним чином:

- спеціалісти місцевих районних та міських управлінь соціального захисту приймали у громадян необхідні документи та заводили їхні дані у систему, далі справи візували (перевіряли) інші спеціалісти і призначали певні види соціальної допомоги;

- в кінці кожного місяця спеціалісти комп'ютерного відділу зберігали бази даних на фізичні носії (дискети, CD) та переда-

вали їх до обласного управління соціального захисту, яке формувало обласну базу соціальних допомог, проводило нарахування виплат на отримані справи, формувало виплатні документи;

- обласне управління соціального захисту здійснювало друк відомостей на виплату соціальних допомог (через мережу Укрпошти та банківські установи) та передавало їх до місцевих районних та міських управлінь соціального захисту разом із зміненими базами даних отримувачів соціальних допомог;

- обласне управління соціального захисту формувало обласну базу отримувачів соціальних допомог, записувало її на фізичні носії та передавало до ДП «ІОЦ Мінсоцполітики»;

- ДП «ІОЦ Мінсоцполітики» формувало всеукраїнську базу отримувачів соціальних допомог, робила пошук двійників та вибірковий контроль правильності призначення (рис. 1).

Наступною важливою віхою в діджиталізації соціальних послуг стала розробка та впровадження у 2000 році Програмно-технологічного комплексу з надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу,

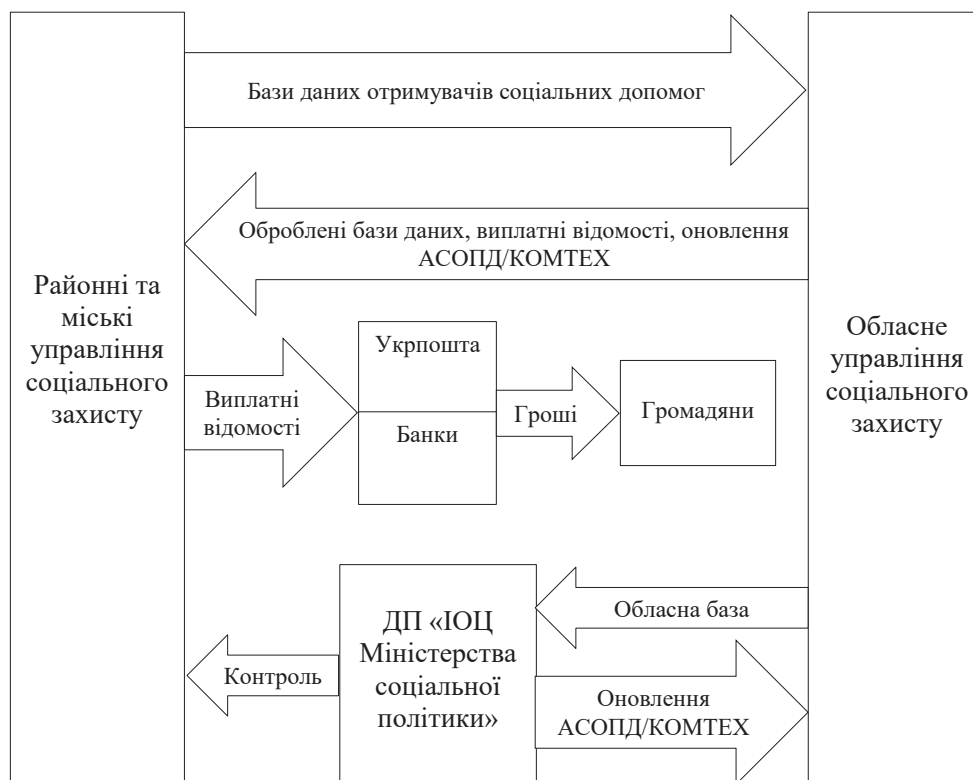


Рис. 1. Схема роботи АСОПД/КОМТЕХ щодо призначення та виплати соціальних допомог

твердого та рідкого пічного побутового палива (ПК «Житлові субсидії»). Необхідно відмітити, що на початковому етапі даний програмний комплекс функціонував незалежно від АСОПД/КОМТЕХ, і лише згодом почали розробляти їх часткову інтеграцію шляхом інтеперабельності баз даних, та надання окремим ПТК можливості перегляду отримувачів житлових субсидій; що у кінцевому етапі в 2018 році стало Єдиним державним реєстром отримувачів житлових субсидій.

У 2005 році ДП «ІОЦ Мінсоцполітики» розробило та запустило у промислову експлуатацію Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги (ЄДАРП). Причому дана система відразу була повністю сумісна з АСОПД/КОМТЕХ, хоча й працювала вже у сучасному середовищі Windows. Того ж року почався довгоочікуваний перехід АСОПД/КОМТЕХ з MS-DOS на сучасну операційну систему.

У 2018 році Міністерство соціальної політики поставило пріоритет максимально автоматизувати процеси обміну даними з іншими міністерствами та відомствами. Зокрема, було налагоджено систему електронного обміну даними із Міністерством фінансів України щодо забезпечення верифікації соціальних виплат, пільг, субсидій, допомог; систему оперативного обміну даними із Пенсійним фондом України щодо призначення житлово-комунальних субсидій; систему оперативного обміну даними із ПАТ «Державний ощадний банк України» щодо зарахування громадянам соціальних виплат на їхні особові рахунки та ідентифікації ВПО (Міністерство соціальної політики України, 2023).

У 2020 році в результаті адміністративної реформи в територіальних громадах почав використовуватись програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада»). Нині в Україні його послугами користується 1437 територіальних громад, які мають змогу надавати через даний програмний комплекс двадцять дві соціальні послуги (ПК «ІС «Соціальна громада», 2023).

ПК «ІС «Соціальна громада» об'єднав в єдиний інформаційний простір установи, де ведеться прийом документів від заявників, наприклад ЦНАП із структурними підрозді-

лами соціального захисту населення (СПСЗН) районних та міських адміністрацій, де безпосередньо приймаються рішення про надання соціальної послуги. Окрім того, даний програмний комплекс значно пришвидшив отримання соціальних послуг, оскільки раніше органи місцевого самоврядування (ОМС) передавали прийняті документи до структурних підрозділів соціального захисту населення у середньому раз на тиждень, а ПК «ІС «Соціальна громада» дає змогу передавати прийняті електронні копії документів безперервно в режимі онлайн. Переваги використання ПК «ІС «Соціальна громада» для населення та органів місцевого самоврядування відображені у таблиці 1.

У теперішній час особливо важливого значення набуває Єдиний портал державних послуг Дія, який все більше інтегрується у загальну систему державних програмних комплексів. Нині, з його допомогою протягом декількох хвилин з власного девайсу можна отримати наступні соціальні послуги: соціальну допомогу при народженні дитини; подати заяву на участь у програмі «Надання пільгових іпотечних кредитів ВПО»; замовити довідку про доходи пенсіонера; подати запит на призначення пенсії; подати запит на перерахунок пенсії; замовити довідку ОК-5; замовити довідку ОК-7; замовити витяг з реєстру застрахованих осіб; подати заяву на отримання субсидії на сплату житлово-комунальних послуг; отримати статус безробітного; скасувати статус безробітного; отримати статус ВПО; скасувати статус ВПО; подати заяву на компенсацію за працевлаштування ВПО; отримати допомогу на дитину одинокій матері або батьку; допомогу при усиновленні дитини; допомогу по догляду за хворою дитиною; допомогу людині з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю. Зрозуміло, що це лише невелика частина від усіх наявних соціальних послуг, проте їх постійне розширення та вдосконалення показує позитивну динаміку (Єдиний портал державних послуг Дія, 2023).

Значну роль у розвитку державних електронних послуг відіграла Програма «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), яка фінансується Швейцарією і виконується Міністерством цифрової трансформації України у співпраці з Фондом Innovabridge протягом останніх восьми років.

## Переваги використання ПК «ПС «Соціальна громада»

Для населення	Отримання соціальної послуги за місцем проживання, без потреби їхати у районний центр
	Пришвидшення процесу прийому завдяки електронній заяві
	Відстеження стану розгляду поданої заяви
Для органів місцевого самоврядування	Оперативність надання соціальних послуг
	Інтеграція з іншими програмними комплексами (АСОПД/КОМТЕХ, ЄДАРП, Житлові субсидії)
	Онлайн-інформування про призначення (відмову), розміри, термін соціальної послуги
	Гнучкість системи щодо зміни ролі користувачів та їх функцій
	Швидка реакція на зміни в законодавстві
	Електронний журналу реєстрації звернень дозволяє здійснювати швидкий пошук справ та здійснювати моніторинг їх опрацювання
	Комбіноване формування звітності з наданих соціальних послуг

Зокрема, саме завдяки їм був розроблений та впроваджений державний сервіс «Малятко», який дозволяє батькам новонароджених отримати до десяти адміністративних послуг по одній заяві. Нині послугою «Малятко» вже скористалось 356 тисяч родин (EGAP, 2023).

Заслуговує на увагу цифрова платформа «Допомога», де державні структури у співпраці з гуманітарними організаціями та волонтерами з всього світу надають допомогу тим, кому вона потрібна. Зокрема саме через цей ресурс було подано понад 10 млн заявок на отримання фінансової допомоги від міжнародних організацій («Допомога», 2023).

Слід відмітити, що у системі Міністерства соціальної політики функціонували та досі функціонують інші програмні комплекси не досліджені нами. Ми розглядаємо лише найбільш значимі та перспективні програмні комплекси, засобами яких надають найбільшу кількість соціальних послуг. Крім того, за задумкою Мінсоцполітики усі наявні програмні комплекси в перспективі повинні інтегруватись в Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС).

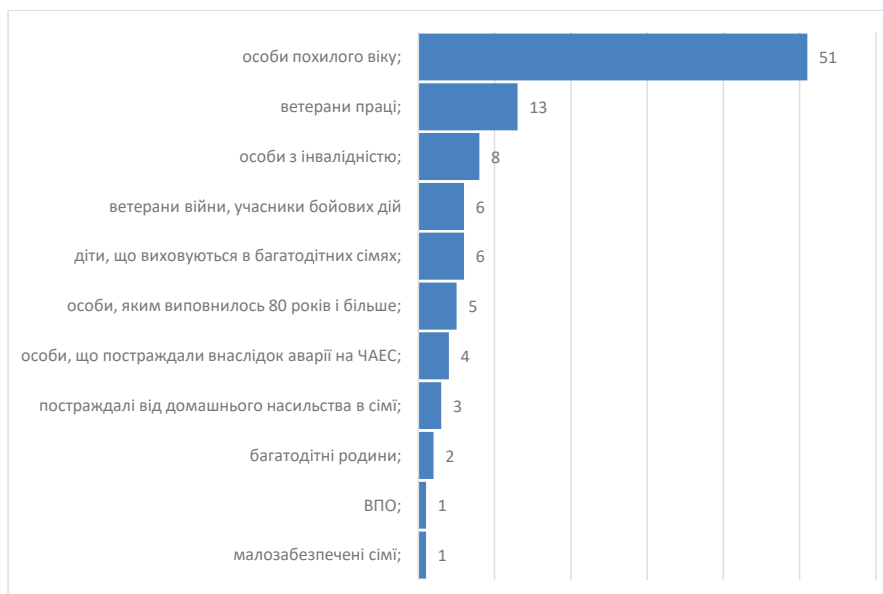
Розглянемо особливості надання соціальних послуг у Луцькій міській територіальній громаді. Зокрема, структура найбільш розповсюджених базових соціальних послуг, що надаються у даній громаді приблизно наступна: паліативний догляд – 1%; соціальна інтеграція та реінтеграція – 1%; соціальна реабілітація – 2%; надання притулку – 1%; соціальний супровід – 1%; денний догляд – 4%; консультування – 5%; догляд вдома – 9%; соціальна про-

філактика – 10%; соціальна адаптація – 12%; переклад жестовою мовою – 12%; натуральна допомога – 42% (Департамент соціальної політики Луцької міської ради, 2023).

В структурі отримувачів соціальних послуг у Луцькій міській територіальній громаді переважають наступні категорії громадян: малозабезпечені сім'ї – 1%; внутрішньо переміщені особи – 1%; багатодітні родини – 2%; постраждали від домашнього насильства в сім'ї – 3%; особи, що постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС – 4%; особи, яким виповнилось 80 років і більше – 5%; діти, що виховуються в багатодітних сім'ях – 6%; ветерани війни, учасники бойових дій – 6%; особи з інвалідністю – 8%; ветерани праці – 13%; особи похилого віку – 51%. Необхідно відмітити, що вищенаведений перелік категорій отримувачів соціальних послуг не повний, їх значно більше, проте їх кількість суттєво менша одного відсотка (рис. 2).

Згідно зі стратегією цифрової трансформації соціальної сфери, в найближчу перспективу всі соціальні послуги будуть надаватися через Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС). В результаті відійде у минуле стара система надання соціальної допомоги, яка змушувала людей збирати численні довідки, стояти у черзі, місяцями очікувати прийняття рішення, проходити верифікації та перевірки.

Зокрема, згідно старої системи претендент на отримання соціальної допомоги збирав пакет паперових документів з різних інстанцій, приходив з ним до місцевої соціальної служби, де їх приймали, сканували, перевіряли, опрацьовували. Далі отриману інформацію передавали



**Рис. 2. Структура отримувачів соціальних послуг у Луцькій міській територіальній громаді, % (Департамент соціальної політики Луцької міської ради, 2023)**

від однієї інституції до іншої та вносили до не пов'язаних між собою спеціалізованих програмних комплексів. Така процедура займала багато часу (один-два місяці) та була дуже трудомісткою (залучалось до десяти фахівців), а на понад вісімнадцять мільйонів особових справ витрачалося до 280 мільйонів листів паперу за рік. Крім того, при такій системі надання соціальної допомоги високий рівень помилок, спричинених людським фактором.

Єдина інформаційна система соціальної сфери створена для кардинальної перебудови процесів отримання соціальної допомоги чи інших видів соціальних послуг. Так в ЄІСС соціальний клієнт вибирає зручний формат подання електронної заяви: чи у виконавчий орган територіальної громади, чи у місцевий Центр надання адміністративних послуг, чи на портал Дія. Таким чином, заявник звертається за допомогою, не виходячи з дому, та отримує відповідь про призначення чи відмову за декілька днів. При цьому, перевірка поданої інформації, визначення права на соціальну допомогу та формування виплатних документів здійснюються автоматично.

Отже, вся процедура від моменту подання заяви до отримання соціальної допомоги триває один-два дні, а до оброблення справи задіяні лише три фахівця, замість дев'яти-десяти за старої системи призначення допомоги. Тобто між особою, що потребує допомоги, і держав-

ними структурами нівелюються усі проміжні ланки і відбувається пряма електронна взаємодія.

**Висновки.** Діджиталізація соціальних послуг в Україні є ключовим напрямком розвитку держави. Вона дозволяє покращити доступність та ефективність соціальних послуг, посилює взаємодію між соціальними службами та користувачами, сприяє покращенню якості життя громадян України в цілому. Проте, наявні проблеми з кібербезпеки та високошвидкісного інтернет-покриття потребують уваги та невідкладного вирішення.

На основі проведеного аналізу, ми сформуливали власне бачення категорії «діджиталізація соціальних послуг» – це процес застосування цифрових технологій у сфері соціального обслуговування населення, що включає використання електронних систем, програмного забезпечення та інтернет-ресурсів для покращення надання соціальних послуг та спрощення взаємодії між соціальними службами та користувачами.

Дослідивши нормативно-правову базу надання соціальних послуг засобами електронного урядування, ми виокремили базові, системоутворюючі документи, які прямо впливають на формування та розвиток діджиталізації адміністративних послуг. Зокрема, це закони України: Про соціальні послуги, Про електронні документи та електронний документообіг,

Про захист персональних даних, постанови Кабінету Міністрів України: Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери, Положення про веб-портал «Дія. Цифрова громада», Порядок формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, Порядок використання коштів, передбачених у державному бюджеті за програмою «Електронне урядування» тощо.

В порівнянні із зарубіжними, вітчизняна система надання адміністративних послуг засобами електронного урядування є надзвичайно складною, регулюється великою кількістю нормативно-правових документів та обслуговує значний контингент осіб. У вітчизняних реаліях неможливо скопіювати одну із досліджених зарубіжних систем електронного надання соціальних послуг в такій мірі, як вона функціонує за кордоном, оскільки в Україні величезний та специфічний контингент осіб, які отримують соціальні послуги (більше половини домогосподарств отримують житлову субсидію, кожний четвертий пільговик, постійно зростає кількість внутрішньо переміщених осіб, учасників бойових дій, інших осіб, які опинились в складних життєвих обставинах). Тому необхідно формувати власну модель діджиталізації соціальних послуг, враховувати помилки та здобутки зарубіжних колег, переймати їх передовий досвід.

Нині Департаментом соціальної політики Луцької міської ради надається 148 адміністративних послуг соціального характеру: від надання грошової та матеріальної допомоги малозахищеним верствам населення до видачі акту встановлення факту здійснення догляду. Зрозуміло, що всі послуги мають різний ступінь затребуваності та рівень діджиталізації у процесі оформлення.

В системі Міністерства соціальної політики основоположними системами діджиталізації соціальних послуг є Автоматизована система обробки документації отримувачів пенсій та допомог на базі комп'ютерних технологій (АСОПД/КОМТЕХ), Програмно-технологічний комплекс з надання населенню

субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (ПК «Житлові субсидії»), Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги (ЄДАРП), Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». Саме на основі інтеграції їх баз даних з іншими державними програмними комплексами створюється Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС).

Надання соціальних послуг засобами електронного урядування з використанням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери значно підвищить ефективність процедури отримання соціальної допомоги, а саме:

- нівелює корупційні ризики шляхом усунення безпосереднього контакту між службовцями та соціальними клієнтами;
- прискорить документообіг та мінімізує витрати на нього, повністю усунувши необхідність паперових довідок;
- забезпечить інтеоперабельність усіх баз даних соціальної сфери на основі наявних технологічних можливостей Пенсійного Фонду України;
- сформує єдине вікно по отриманню будь-якої соціальної послуги: субсидії, лікарняного, державної соціальної допомоги, соціальної пільги, пенсії тощо;
- забезпечить швидкий обмін інформацією між державними службами, зокрема між структурними підрозділами Пенсійного Фонду України, Державної служби зайнятості, Державної податкової служби України, Департаментами соціального захисту та Центрами соціальних служб територіальних громад, тощо...
- підвищить адресність та ергономічність надання соціальних послуг шляхом використання можливостей Єдиного порталу державних послуг Дія, включаючи можливості мобільного застосування.

**Перспективи подальших досліджень** полягають в удосконаленні процесів надання соціальних послуг засобами електронного урядування.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Департамент соціальної політики Луцької міської ради офіційний веб-сайт. URL : <http://www.social.lutsk.ua> (дата звернення: 10.11.2023).



2. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*. 2020. № 2 (15). С. 80–85. URL: <https://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko15.pdf> (дата звернення: 08.11.2023).
3. Єдиний портал державних послуг Дія. URL: <https://diia.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2023).
4. «Допомога». URL: <https://edopomoga.gov.ua/> (дата звернення: 11.11.2023).
5. Кулина Г., Налукова Н. Інформатизація сфери соціального забезпечення як необхідна компонента формування цифрової економіки. *Світ фінансів*. 2020. № 1(62). С. 95-106. DOI: <https://doi.org/10.35774/sf2020.01.095> (дата звернення: 11.11.2023).
6. Литвин Н.А., Крупнова Л.В. Діджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг. *Ірпінський юридичний часопис*. 2020. № 3. С. 69–76. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/irpurpr\\_2020\\_3\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/irpurpr_2020_3_10) (дата звернення: 10.11.2023).
7. Міністерство соціальної політики України офіційний веб-сайт. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2023).
8. Міхровська М.С. Цифрове врядування як новий рівень взаємодії держави та суспільства. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 7. 2020. С. 272–275. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2020-7/70> (дата звернення: 10.11.2023).
9. Програма «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP). URL: <https://egap.in.ua> (дата звернення: 11.11.2023).
10. Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». URL: <https://socgromada.ioc.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2023).
11. Сидоренко Н. О. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. № 4. С. 11-15. DOI: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.4.2> (дата звернення: 11.11.2023).
12. Слободянюк Г.О., Кузьміна О.М. Характеристика програмного забезпечення управління праці та соціального захисту населення. *Молодий вчений*. 2016. № 11 (38). С. 681-685. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2016/11/159.pdf> (дата звернення: 09.1.10.2023).
13. Тернушак М. Удосконалення сервісної діяльності публічної адміністрації в контексті діджиталізації. *Юридичний вісник*. 2020. № 1. С. 93–100. DOI: <https://doi.org/10.32837/yuv.v0i1.1565> (дата звернення: 10.11.2023).
14. Чуба Н.В. Електронне врядування та адаптація державної служби України до стандартів ЄС. *Публічне урядування*. 2022. № 2(30). С. 101-109. DOI: [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2\(30\)-13](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2(30)-13) (дата звернення: 10.11.2023).

#### REFERENCES:

1. Departament sotsialnoi polityky Lutskoi miskoi rady ofitsiyni sait [Department of Social Policy of Lutsk City Council official web-site]. (n.d.). [social.lutsk.ua](http://www.social.lutsk.ua/). Retrieved from URL: <http://www.social.lutsk.ua/> [In Ukrainian].
2. Yehorova-Lutsenko, T. P. (2020). Tsyfrovizatsiia systemy nadannia sotsialnykh posluh v Ukraini [Digitalization of the social services system in ukraine]. *Pravo ta innovatsiine suspilstvo – Law and Innovation Society*. 2(15). 80–85. Retrieved from URL: <https://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko15.pdf> [In Ukrainian].
3. Yedynyi portal derzhavnykh posluh Diia [The only portal of public services Diia]. (n.d.). [diia.gov.ua](https://diia.gov.ua). Retrieved from URL: <https://diia.gov.ua> [In Ukrainian].
4. yeDopomoha [eDopomoga]. (n.d.). [edopomoga.gov.ua](https://edopomoga.gov.ua). Retrieved from URL: <https://edopomoga.gov.ua> [In Ukrainian].
5. Kulyna, H. & Nalukova, N. (2020). Informatyzatsiia sfery sotsialnoho zabezpechennia yak neobkhdna komponenta formuvannia tsyfrovoi ekonomiky [Informatization of social providing as a main element in the formation of digital economy]. *Svit finansiv – World of finance*. 1(62). С. 95-106. Retrieved from DOI: <https://doi.org/10.35774/sf2020.01.095> [In Ukrainian].
6. Lytvyn, N.A., Krupnova, L.V. (2020). Didzhytalizatsiia yak zasib pidvyshchennia vidkrytosti, prozorosti ta efektyvnosti diialnosti orhaniv derzhavnoi vlady ta orhaniv mistsevoho samovriaduvannia shchodo nadannia elektronnykh posluh [Digitalization as a means of increasing the openness, transparency and efficiency of public authorities and local governments in the provision of electronic services]. *Irpinskyi yurydychnyi chasopys – Irpin Legal Journal*. С. 69–76. Retrieved from URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/irpurpr\\_2020\\_3\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/irpurpr_2020_3_10) [In Ukrainian].
7. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy [Ministry of social policy official web-site]. (n.d.). [msp.gov.ua](https://www.msp.gov.ua). Retrieved from <https://www.msp.gov.ua> [In Ukrainian].
8. Mikhrovska, M.S. (2020). Tsyfrove vriaduvannia yak novyi riven vzaiemodii derzhavy ta suspilstva [Digital governance as a new level of interaction between the state and society]. *Yurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal – Juridical*

*scientific and electronic journal*. 7. 272-275. Retrieved from DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2020-7/70> [In Ukrainian].

9. Програма «Elektronne uriaduvannia zadlia pidzvitnosti vlady ta uchasti hromady» (EGAP) [Electronic Governance for Accountability and Participation (EGAP)]. (n.d.). [egap.in.ua](http://egap.in.ua). URL: <https://egap.in.ua> [In Ukrainian].

10. Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» [Program complex «Integrated information system «Social community»]. (n.d.). [socgromada.ioc.gov.ua](http://socgromada.ioc.gov.ua). Retrieved from URL: <https://socgromada.ioc.gov.ua> [In Ukrainian].

11. Sydorenko, N.O. (2021). Didzhitalizatsiia: elektronni administratyvni posluhy [Digitalization: electronic administrative services]. *Dniprovskiy naukovyi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava – Dnipro Scientific Journal of Public Administration, Psychology, Law*. 4. С. 11-15. Retrieved from DOI: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.4.2> [In Ukrainian].

12. Slobodyanyuk, A.O. & Kuzmina, E.M. (2016). Kharakterystyka prohramnoho zabezpechennia upravlinnia pratsi ta sotsialnoho zakhystu naseleння [Software department of labor and social welfare]. *Molody vchenyi – Young Scientist*. 11(38). 681-685. Retrieved from URL: <http://molodyvchenyi.in.ua/files/journal/2016/11/159.pdf> [In Ukrainian].

13. Ternushchak, M. (2020). Udoskonalennia servisnoi diialnosti publichnoi administratsii v konteksti didzhitalizatsii [Improvement of service activities of public administration in the context of digitalization]. *Yurydychnyi visnyk – Law Herald*. 1. 93–100. Retrieved from DOI: <https://doi.org/10.32837/yuv.v0i1.1565> [in Ukrainian].

14. Chuba, N.V. (2022). Elektronne vriaduvannia ta adaptatsiia derzhavnoi sluzhby Ukrainy do standartiv Yes [E-governance and adaptation of the civil service of Ukraine to EU standards]. *Publichne uriaduvannia, – Public management*. 2(30). 101-109. Retrieved from DOI: [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2\(30\)-13](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2(30)-13) [in Ukrainian].