

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**В.М. Попович
Я.М. Попович
О.О. Сизоненко**

**СОЦІАЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В
СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В
УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО
СУСПІЛЬСТВА: СОЦІОЛОГІЧНИЙ ТА
ПОЛІТИЧНИЙ АСПЕКТИ**

Монографія

Запоріжжя • НУ «Запорізька політехніка» • 2021

УДК 364:004

П58

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Національного університету «Запорізька політехніка»
(протокол № 4/20 від 11 грудня 2020 р.)*

Рецензенти:

Шапошникова І. – доктор соціологічних наук, професор кафедри соціальної роботи, соціальної педагогіки та соціології Херсонського державного університету;

Щербина В.М. – доктор соціологічних наук, професор кафедри соціології та соціальної роботи, Класичний приватний університет.

Автори:

Доктор філософських наук, доцент В. Попович

Кандидат філософських наук, доцент Я. Попович

Аспірант О. Сизоненко

Попович В.М.

П58 Соціальне обслуговування в системі електронного урядування в умовах інформаційного суспільства: соціологічний та політичний аспекти: монографія / В.М. Попович, Я.М. Попович, О.О. Сизоненко – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2021. – 159 с.

ISBN 978-617-529-305-8

Монографія присвячена дослідженню впровадження моделі електронного урядування в систему соціального обслуговування населення, основою якої є надання електронних соціальних послуг.

Для працівників сфери соціального обслуговування, державних службовців, викладачів ВНЗ, студентів, всіх, хто цікавиться проблемами впровадження і розвитку електронного урядування.

The monograph presents a system description of the social state as natural and appropriate product of an impact of national edusluchovnixation system in the context of evolving knowledge society. Ukrainian society faces the challenge for further development towards sociality, solves problems of the globalized world and its market, while trying to integrate into the world and European economic and educational environment. This integration requires structural and functional reforms and modernization of the national education system. The author stresses that the modern educational system should value the principles of democracy and justice, and that modernization of education should move in the direction of democratization based on the ideals of a developed social state.

УДК 364:004

ISBN978-617-529-305-8

© Національний університет
«Запорізька політехніка», 2021
© Попович В.М.
© Попович Я.М.
© Сизоненко О.О.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	8
1.1. Електронне урядування як система надання електронних послуг в інформаційному суспільстві: еволюція і визначення поняття	8
1.2. Розвиток електронного урядування в Україні: проблеми і перспективи	30
1.3. Електронні соціальні послуги як основа соціального обслуговування в контексті розвитку електронного урядування	42
РОЗДІЛ 2	
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ)	69
2.1. Соціологічний аналіз стану і можливостей впровадження електронних соціальних послуг в Україні (на прикладі Запорізької області)	69
2.2. Концептуальна системно-діяльнісна модель системи надання електронних соціальних послуг	100
2.3. Соціальні механізми впровадження і розвитку електронного урядування в сфері соціального обслуговування населення.....	129
ВИСНОВКИ	148
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	153

ПЕРЕДМОВА

Створення ефективної системи соціального захисту населення в Україні є одним з пріоритетних завдань соціальної політики держави, що передбачає модернізацію системи соціального обслуговування населення відповідно до нових соціально-економічних викликів, домінуючих потреб населення, розвитку інформаційного суспільства, що вимагає впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг, що базуються на поширенні і застосуванні методології електронного урядування і адміністрування.

Електронне урядування як нова методологія державного управління набула сьогодні досить широкого поширення серед розвинутих світових країн. Як показує досвід європейських країн, надання електронних послуг: 1) сприяє доступності населення до публічної влади, 2) спрощує отримання адміністративних і соціальних послуг, 3) зменшує корупційні ризики в сфері державного управління, 4) формує соціальні практики відкритої взаємодії держави і суспільства. Саме тому проблеми, перспективи і напрямки розвитку електронного урядування в Україні привертають увагу вітчизняних науковців (М. Рошук, І. Поліщук, Ю. Солодко, О. Волох, О. Голубицький, М. Демкова, З. Павлишин, І. Кульчій, К. Кислюк, М. Ватковська, В. Коновал, С. Гнатюк, М. Швець та ін.), а на рівні державного управління створено Державне агенство з питань електронного урядування України і схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року.

Основою електронного урядування є надання адміністративних і соціальних послуг з боку державних органів управління, в тому числі установ соціальної сфери. Перспективи поширення е-послуг в Україні вивчають такі вітчизняні вчені як Н. Діденко, В. Полярна, В. Рябець, І. Тищенко, Н. Васильєва, Л. Требик, М. Любецька та інші, в працях яких висвітлюються правові, економічні, технологічні і соціокультурні аспекти запровадження системи надання електронних послуг, але можливість соціального обслуговування населення і соціальної

роботи в он-лайн режимі майже не досліджена.

Проведений аналіз показує, що питання ефективності системи соціального обслуговування населення були і є предметом наукових розвідок і гострих дискусій у соціологічному дискурсі. Одним із основних підходів до досліджень виступає структурно-функціональний підхід, центральною проблемою якого є інституціоналізація системи надання соціальних послуг (Р. Мертон, Н. Смерзлер, Т. Парсонс). Не менш значущою є роль теорій суб'єктивної спрямованості (М. Вебер, Н. Луман, Ю. Габермас, Е. Гідденс, П. Бурдьє).

На різних аспектах соціального захисту і соціального обслуговування зосередили свої наукові розвідки О. Базилюк, В. Бех, В. Бідак, В. Гошовська, В. Грушко, Т. Єфременко, М. Лукашевич, В. Мандибура, О. Мачульська, Н. Мельник, В. Скуратівський, Ю. Сурмін, М. Туленков, В. Черняк, О. Яременко та інші. Загальним проблемам модернізації та розвитку сучасних установ соціального обслуговування присвячені праці таких українських вчених, як: О. Безпалько, О. Іванова, І. Зверева, Н. Кабаченко, Л. Клос, Г. Коваль, О. Мартенко, О. Мартякова, І. Мигович, Н. Микитенко, Т. Семигіна, І. Стеблянко, С. Харченко тощо. Однак в спеціальній літературі приділяється недостатня увага дослідженню проблем впровадження системи надання електронних соціальних послуг. У зв'язку з цим, виникає об'єктивна потреба в розробленні наукового обґрунтування концепції реформування соціального обслуговування і запровадження електронної системи надання соціальних послуг як на загальнодержавному, так і на регіональному рівнях.

Таким чином, можна констатувати наявність важливої **наукової проблеми**, яка полягає у суперечності між поширенням сучасних практик соціального обслуговування в системі електронних послуг, які набули розповсюдження у найбільш розвинених суспільствах світу, з одного боку, та відсутністю наявних знань щодо множинності форм, шляхів використання та механізмів реалізації соціального обслуговування в системі електронних послуг в сфері соціального захисту в Україні на

сучасному етапі суспільних і технологічних перетворень, з іншого боку.

Метою даного дослідження є розроблення концептуальної системно-діяльнісної моделі впровадження і функціонування системи електронних соціальних послуг в Україні.

Поставлена мета зумовила необхідність розв'язання таких завдань:

- визначити поняття електронного урядування як системи надання електронних послуг в інформаційному суспільстві;
- виділити напрямки розвитку електронного урядування в Україні;
- концептуалізувати і проаналізувати можливості запровадження системи надання електронних соціальних послуг;
- визначити стан і можливості впровадження електронних соціальних послуг в Україні (на прикладі Запорізької області);
- розробити концептуальну системно-діяльнісну модель системи надання електронних соціальних послуг;
- виокремити соціальні механізми впровадження і розвитку електронного урядування в сфері соціального обслуговування населення у регіоні.

Методологічна основа дослідження ґрунтувалася на загальнонаукових методах пізнання соціальних явищ і процесів та соціологічних методах отримання емпіричних даних.

У ході дослідження використано такі методи: *логіко-історичного, структурно-функціонального і порівняльного аналізу* – для виявлення етапів еволюційного розвитку теорії і практики електронного урядування як системи надання електронних публічних (адміністративних і соціальних) послуг; *аналізу й синтезу* – для концептуалізації і уточнення понять «електронне урядування», «соціальне обслуговування в системі електронного урядування», «електронні соціальні послуги»; *класифікації* – для виокремлення інституціональних форм, сутнісно-змістових особливостей електронних соціальних послуг в системі соціального обслуговування населення; *узагальнення та прогнозування* – для розроблення концептуальної системно-діяльнісної моделі системи надання електронних соціальних

послуг і соціальних механізмів її впровадження і розвитку; *соціологічного опитування* – для соціальної діагностики стану і можливостей впровадження системи надання електронних соціальних послуг у регіоні (на прикладі Запорізької області).

Емпіричну базу дослідження представлятимуть результати: 1) експертного опитування суб'єктів управління соціальним обслуговуванням населення – державних службовців різних рівнів управління; представників державних та комунальних закладів соціального обслуговування, а також громадських організацій, що надають соціальні послуги; науковців, що займаються проблемами модернізації і реформування системи соціального захисту (n=100, серпень 2020р.); 2) масового опитування (анкетування) клієнтів державних та комунальних закладів соціального обслуговування – зареєстрованих отримувачів соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування, центрів соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді; громадських організацій, що надають соціальні послуги (n=300, серпень 2020р.).

У **першому розділі** здійснено історичний і концептуальний аналіз поняття «електронне урядування» як системи надання електронних послуг; визначено проблеми і перспективи розвитку електронного урядування в Україні в системі соціального захисту і соціального обслуговування населення; визначено можливості впровадження електронних соціальних послуг в контексті розвитку електронного урядування.

У **другому розділі** виокремлено шляхи і напрямки оптимізації розвитку соціального обслуговування в системі електронних послуг: наведено результати соціологічного дослідження стану і можливостей впровадження електронних соціальних послуг в Україні (на прикладі Запорізької області); розроблено концептуальну системно-діяльнісну модель функціонування системи надання електронних соціальних послуг; визначено перспективні напрямки впровадження і розвитку електронного урядування в сфері соціального обслуговування населення у регіоні.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Електронне урядування як система надання електронних послуг в інформаційному суспільстві: еволюція і визначення поняття

Ідея інформаційного суспільства була сформульована в Японії на початку 70-х років ХХ століття. Термін «інформаційне суспільство» був запропонований професором Токійського технологічного інституту Ю. Хаяші: «інформаційне суспільство – це суспільство, в якому процес комп'ютеризації дає людям доступ до надійних джерел інформації, позбавляє їх рутинної роботи, забезпечує високий рівень автоматизації виробництва»¹.

Інше визначення було запропоновано Комісією Європейського Союзу (1993р.): «*інформаційне суспільство – це суспільство, в якому діяльність людей здійснюється на основі використання послуг, що надаються за допомогою інформаційних технологій та технологій зв'язку*»². Причому основними визначальними характеристиками інформаційного суспільства виступають: 1) визначення інформації і знань одними з основних факторів суспільного виробництва, формування ринку інформації і знань та системи їх захисту; 2) єдиний інформаційно-комунікаційний простір держави, інтегрований у світовий інформаційний простір; 3) пріоритетність розвитку і поширення інформаційних та телекомунікаційних технологій у різних сферах господарювання і життя; 4) зростання рівня освіти, науково-технічного і культурного розвитку за рахунок розширення можливостей доступу і використання інформації на

¹ Дзюба С.В., Жилиєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І. (2012). Електронне урядування: Опорний конспект лекцій. Київ, 98.

² Швець М.Я. (2011). Україна на шляху до інформаційного суспільства. *Правова інформатика*, №1, 95.

міжнародному, національному і регіональному рівнях; 5) створення системи забезпечення прав громадян, установ, бізнесу і соціальних інститутів на вільний доступ і використання інформації³.

Розгорнуту трактовку поняття запропонували С. Нора і А. Мінк, які сформулювали ідеал інформаційного суспільства, як ідеальне ринкове суспільство, в якому освіта та інформація формують кожну людину, яка усвідомлює колективні обмеження, і суспільство ідеального планування, де центр отримує від кожної одиниці базису істинні повідомлення про цілі і побажання і відповідно з цим формує власну структуру і позицію. Інформація та участь в управлінні розвиваються в єдиному процесі. В інформаційному суспільстві, підкреслюють С. Нора і А. Мінк, групові плани в більшій мірі, ніж раніше відображають соціальні і культурні прагнення. Одночасно буде зростати і зовнішній тиск. В цих умовах «тільки влада, яка володіє гідною інформацією, зможе сприяти розвитку і гарантувати незалежність країни»⁴.

Сучасні українські дослідники, зокрема В. Даніл'ян, на основі узагальнення існуючих численних підходів до трактування поняття «інформаційне суспільство», роблять висновок, що в даний час під ним мається на увазі: 1) суспільство нового типу, що формується в результаті нової глобальної соціальної революції, породженої вибуховим розвитком і конвергенцією інформаційних і комунікаційних технологій; 2) суспільство знання, в якому головною умовою благополуччя людини і держави стає знання, одержане завдяки безперешкодному доступу й умінню працювати з інформацією як з найважливішим соціальним і економічним ресурсом, основним джерелом продуктивності праці і влади; 3) глобальне мережеве суспільство, в якому обмін інформацією не має часових, просторових,

³ Іванюк О.В., Довженко В.А., Кравець І.В. (2018). Перспективи впровадження інформаційних технологій у вітчизняній системі публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, №4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1220>

⁴ Nora S., Minc A. (1980). *The Computerisation of Society. A Report to the President of France*. Cambridge, L., 135.

політичних меж⁵.

Одна з найцікавіших ґрунтовних філософських концепцій інформаційного суспільства належить японському вченому Й. Масуді. Основні принципи композиції майбутнього суспільства, наведеної в його книзі «Інформаційне суспільство як постіндустріальне суспільство», такі: 1) основою нового суспільства буде комп'ютерна технологія з її фундаментальною функцією заміщувати або підсилювати розумову працю людини; 2) інформаційна революція буде швидко перетворюватися на нову продуктивну силу і зробить можливим масове виробництво когнітивної, систематизованої інформації, технологій і знання; 3) потенційним ринком стане «кордон пізнаного», зросте можливість вирішення проблем і розвиток співробітництва; 4) провідною галуззю економіки стане інтелектуальне виробництво, продукція якого буде акумулюватися, а акумульована інформація стане поширюватися через синергетичне виробництво і пайове використання; у новому інформаційному суспільстві основним суб'єктом соціальної активності стане «вільне співтовариство», а політичною системою має бути «демократія участі»; основною метою в новому суспільстві буде реалізація «цінності часу»⁶.

Новий етап у дослідженні соціально-політичних та економічних особливостей інформаційного суспільства пов'язано з ім'ям М.Кастельса. Відправною точкою його побудов є глобальна економіка та міжнародні фінансові ринки. Дотримуючись думки, що сама природа інформації дає їй змогу легко долати будь-які перешкоди і кордони, М.Кастельс характеризує інформаційну еру як епоху глобалізації. При цьому мережеві структури є водночас і засобом, і продуктом глобалізації суспільства⁷.

⁵ Даніліян В.О. (2005). Інформаційне суспільство: базові концепції аналізу. *Наукові записки Харківського університету Повітряних Сил. Соціальна філософія, психологія*. Харків: ХУПС, Вип. 2 (23), 131-138.

⁶ Абдуллаев И.З. (2006). Информационное общество и глобализация: Критика неолиберальной концепции. Ташкент. Фан ва технология, 191.

⁷ Кастельс М. (1999). Становление общества сетевых структур. *Новая постиндустриальная волна Запада*. М., 503–530.

М.Маклюен вважається одним із класиків у галузі теорії масових комунікацій. М.Маклюен вводить як провідне поняття «електронне суспільство», звідси його прагнення вивчати розвиток сучасної культури, насамперед за місцем у ній засобів е-спілкування, а також процесів комунікації. Увагу М.Маклюена було сконцентровано насамперед на телебаченні, проте воно виступало, як представник всієї глобальної е-реальності – кажучи про вплив телебачення, він прагнув виявляти тенденції характерні для всіх ЗМІ. Як естетико-психологічний та соціальний об'єкт телебачення привертає увагу, оскільки воно, на думку М.Маклюена, вбирає в себе інші мас-медіа (радіо, кіно, пресу), тим самим стаючи визначальним елементом ІТ та інформаційних мереж – «е-суспільства»⁸.

Узагальнюючи наявні підходи до трактування поняття «інформаційне суспільство», А.Чернов говорить⁹, що в даний час під таким поняттям розуміється: 1) суспільство нового типу, що формується в результаті нової глобальної соціальної революції, породженої вибуховим розвитком і конвергенцією інформаційних і комунікаційних технологій; 2) суспільство знання, тобто суспільство, у якому головною умовою благополуччя кожної людини і кожної держави стає знання, отримане завдяки безперешкодному доступу до інформації та вмінню працювати з нею; 3) глобальне суспільство, у якому обмін інформацією не матиме ні часових, ні просторових, ні політичних кордонів, яке, з одного боку, сприяє взаємопроникненню культур, а з іншого – відкриває кожному співтовариству нові можливості для самоідентифікації.

Дослідники Д.Черешкін і Г.Смолян до основних ознак інформаційного суспільства відносять:

– створення глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, доступ їх

⁸ Чугунов А.В. (2007). Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: учеб. пособие. СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 98.

⁹ Чернов А.А. (2004). Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы. М.: Дашков и К, 232.

до світових інформаційних ресурсів і задоволення їхніх соціальних і особистісних потреб в інформаційних продуктах і послугах;

– становлення і в подальшому домінування в економіці нових технологічних укладів, що базуються на масовому використанні мережевих ІТ і ведуть до появи нових форм соціальної та економічної діяльності (дистанційна освіта, телеробота, телемедицина, е-торгівля, е-демократія тощо);

– створення та розвиток ринку інформації та знань, як чинників виробництва на додаток до ринків природних ресурсів, праці й капіталу, перехід інформаційних ресурсів суспільства в реальні ресурси соціально-економічного розвитку і перетворення інформації на товар;

– зростання ролі інфраструктури (телекомунікаційної, транспортної, організаційної) в системі суспільного виробництва та посилення тенденцій до спільного функціонування в економіці інформаційних і грошових потоків;

– фактичне задоволення потреб суспільства в інформаційних продуктах і послугах;

– підвищення рівня освіти за рахунок розширення можливостей систем інформаційного обміну на міжнародному, національному та регіональному рівнях і, відповідно, підвищення ролі кваліфікації, професіоналізму і здібностей до творчості як найважливіших характеристик послуг праці;

– створення ефективної системи забезпечення прав громадян і соціальних інститутів на вільне отримання, розповсюдження й використання інформації як найважливішої умови демократичного розвитку, поліпшення взаємодії населення з органами влади¹⁰.

Отже, теоретико-методологічною основою впровадження електронного урядування є концепція інформаційного суспільства, в якому інформація, знання і інформаційно-комунікаційні технології становлять систему соціальної і державної інфраструктури соціуму, причому

¹⁰ Черешкин Д.С., Смолян Г.Л. (1997). Сетевая информационная революция. *Информационные ресурсы России*, № 4, 16.

значне місце відводиться саме взаємодії держави і суспільства через застосування електронних систем комунікації, в тому числі і в сфері соціального захисту і соціального обслуговування населення.

Соціальне обслуговування може бути представлене як інститут, який є системою відкритого типу, має свої структурні елементи, особливості формування і функціонування, які організуються та регулюються на соціальному рівні. Сьогодні необхідний перехід від традиційного інституту соціального обслуговування до сучасної його модифікації. Традиційний інститут соціального обслуговування – це здебільшого, інститут, який реалізує адаптивну і соціозахисну функцію, функцію соціалізації (ресоціалізації) в через систему закладів соціального обслуговування і соціальної роботи. *Сучасний інститут соціального обслуговування – це стратифікаційний інститут, який сприяє відтворенню соціуму методами сервісної соціалізації, поділу соціальних груп у відповідності з потребами в соціальному обслуговуванні і рівнем соціальної суб'єктності, який реалізує свої функції через застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, серед яких в умовах розвитку інформаційного суспільства значну роль посідає надання електронних послуг (адміністративних чи соціальних).* В сучасній теорії і практиці управління такі технології втілені в поняттях «електронний уряд» і «електронне урядування». Спробуємо концептуалізувати зміст поняття «електронне урядування» в контексті його впровадження в системі соціального захисту і наданні соціальних послуг зокрема.

Вперше термін «електронний уряд» (*e-government*) було застосовано у 1997 році за ініціативою Національного наукового фонду США для визначення процесу адміністративної реформи на основі ідеології нового державного менеджменту та широкого впровадження ІКТ в державне управління, насамперед, в органах виконавчої влади. Звичайно, реалізувати ідею електронного уряду стало можливим із появою мережі Інтернет. Спроби використати телекомунікаційні засоби з метою державного управління здійснювалися вже досить давно. Так, ще в 1970-ті рр.

у США в штаті Огайо (округ Колумбус) провели експеримент: в усіх будинках встановили інтерактивну телематичну систему. «У результаті виникли «електронні загальноміські збори», де громадяни могли спостерігати (і за бажання активно обговорювати, а також висловлювати власну думку шляхом миттєвого кнопкового голосування) засідання планової комісії місцевої адміністрації»¹¹.

Із середини 1990-х рр. у промислово розвинених країнах намагалися розробити різні проекти зі створення та розвитку електронних урядів. Нині одні держави перебувають на початковій стадії цього процесу, тільки позначаючи свою присутність у мережі, інші вже переходять до вищої стадії інформатизації державного управління – трансакцій із громадянами та бізнесом. Як відомо, світовими лідерами в цій сфері є Канада, США, Швейцарія, Сінгапур.

Улітку 2001 р. Дж. Буш звернувся до Конгресу з посланням, у якому виклав програму розширених реформ системи державного управління. Її мета – спростити спілкування громадян із федеральним урядом і одержання від нього послуг на основі «одного вікна», підвищити результативність уряду та його здатність реагувати на запити громадян. Було сформульовано такі принципи реформування державного управління: орієнтація на громадян, а не на бюрократію, та на результат, активне просування новацій на основі ринкового підходу. А суть реформування полягала в тому, що в його основу було покладено механізм електронного уряду¹².

Для подальшого аналізу впровадження електронного урядування в системі соціального обслуговування необхідно

¹¹ Васильева Н.А. (2003). *Философские аспекты мировой политики. Политико-философский анализ информационных новаций современного цивилизованного развития*. СПб., Изд-во С.-Петербургского ун-та, 72-76.

¹² Кулик А.Н. (2005). *Создание «электронного правительства»: в чем ключевой фактор успеха? Технологии информационного общества – Интернет и современное общество* : материалы VIII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8–11 ноября 2005 г.). СПб., 150.

розмежувати поняття «електронний уряд» і «електронне урядування».

На думку І.Погребняк, усі визначення поняття «електронний уряд» можна умовно розділити на чотири групи: 1) ті, які зосереджені виключно на теоретичному підході та можливих змінах у суспільстві внаслідок упровадження «електронного уряду»; 2) ті, що звертають увагу на прикладний характер «електронного уряду» і зосереджені на структурних елементах концепції; 3) ті, які розглядають тільки технічні моменти – варіанти будівництва мережі, необхідні апаратні засоби і програмне забезпечення; 4) ті, що орієнтовані на комплексне вивчення проблематики та забезпечення максимальної ефективності державного управління¹³.

І.Колесніченком також було визначено і узагальнено основні підходи до розуміння поняття «електронний уряд»:

– перший підхід розглядає електронний уряд як електронний сервіс надання державних послуг. Він спирається на поширену практику перенесення ефективних інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ) регулювання зі сфери бізнесу у громадський сектор, що забезпечує вихід на новий рівень якості надання послуг, зручності для користувачів при одночасному скороченні транзакційних витрат;

– представники другого підходу розглядають е-уряд як високотехнологічну організацію, функціонування якої забезпечується сучасними засобами ІКТ. Даний підхід виходить перспектив інформаційної епохи, коли тільки організація всієї діяльності уряду на основі ІКТ може забезпечити трансформацію суспільного сектора відповідно до нових вимог часу;

– третій підхід розглядає е-уряд як нову модель регулювання, адекватну емерджентній економіці та інформаційному суспільству. Це не просто більш широке тлумачення, яке поглинає перші два підходи, але принципово новий погляд на зміст інститутів влади, держави та організацію

¹³ Погребняк І.Є. (2014). Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*, № 3 (7), 28.

державного регулювання¹⁴.

Отже, виділені теоретико-методологічні підходи розглядають поняття «електронний уряд» як сервісну службу, державну електронну організацію, модель державного управління на основі застосування інформаційно-комунікаційних технологій.

Згідно з прийнятим визначенням у Європейському Союзі¹⁵, електронний уряд є застосуванням інформаційних і комунікаційних технологій у державному управлінні в поєднанні з організаційними змінами і новими навичками з метою підвищення якості державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави. Європейська комісія, оцінюючи потенціал нової форми управління, визначила електронний уряд як «використання інформаційних і телекомунікаційних технологій у державних адміністраціях у сукупності з проведенням організаційних змін і набуттям нових навичок, спрямованих на поліпшення суспільних служб і демократичних процесів, а також посилення підтримки державної політики. Електронний уряд є засобом для підвищення ефективності державного обслуговування. Він спрощує провадження державної політики й допомагає держсектору, з одного боку, розширювати обсяг послуг і підвищувати їхню якість, а з другого – збільшувати економію ресурсів»¹⁶.

На думку О.Голобуцького й О.Шевчука, електронний уряд – це концепція здійснення державного управління, притаманна інформаційному суспільству, що ґрунтується на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій та цінностях відкритого громадянського суспільства, характеризується спрямованістю на потреби громадян, економічною ефективністю, відкритістю для громадського контролю та ініціативи. Автори наголошують на тому, що електронний уряд є елементом

¹⁴ Колесніченко І.М. (2014). Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект. URL: <http://business-inform.net>

¹⁵ E-government Council of Europe (2019). URL: <http://www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e-voting/definition.asp>

¹⁶ Денисюк С.Г. (2010). Технологічні виміри політичної комунікації: монографія. Вінниця, ВНТУ, 276.

масштабного інформаційного перетворення суспільства. Зміна нормативно-правової бази, освітніх акцентів, принципів формування і витрачання бюджету, екологічних орієнтирів, перерозподіл зон пріоритетної компетенції державних і громадських структур, перенесення наголосів в економіці, оновлення і розширення ціннісних парадигм суспільства – усе це разом з багатьма іншими компонентами повноцінної життєдіяльності суспільства є підґрунтям для реінжинірингу державного управління, для створення і функціонування електронного уряду¹⁷.

Британська «Біла Книга з модернізації уряду» розглядає це питання з точки зору форми: структура і склад послуг, необхідних для рядових користувачів і неурядових організацій, розширення спектра послуг, що надаються, й одночасне забезпечення повного охоплення громадян державними послугами, поліпшення використання інформації¹⁸.

М.Демкова та І.Коліушко також схиляються до розгляду електронного уряду як форми спілкування з державою і спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами. Вважають, що така форма спілкування з державою приведе не тільки до більш ефективного й менш витратного адміністрування, а й до кардинальних змін взаємовідносин між громадянами й органами державної влади та місцевого самоврядування¹⁹.

М.Вершинін визначив, що електронний уряд – система

¹⁷ Голобуцкий О.П., Шевчук О.Б. (2002). Електронний уряд. К., ЗАТ «Атлант UMS», 174.

¹⁸ Modernizing Government (1999).. Presented to Parliament by the Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office by Command of Her Majesty. March 1999. The Stationery Office. URL: <http://www.e-gorod.ru/eproject/whitepaper/4310.htm>

¹⁹ Коліушко І.Б., Демкова М.С. (2020). Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління. URL: <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc>

інтерактивної взаємодії держави і громадян за допомогою інтернету, нова модель державного управління, яка перебудовує традиційні відносини громадян і влад них структур²⁰.

Як бачимо у вищенаведених визначеннях електронний уряд визначається переважно як форма державного управління, модель взаємодії держави і суспільства.

І.Погребняк визначає електронний уряд як спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних Інтернет-мереж і сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування певних служб в режимі реального часу і робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами²¹. О.Баранов вважає, що електронний уряд – це уряд, в якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними ІКТ. Необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх²². Поняття електронного уряду, на думку З.Павлишина, визначається як форма державного управління, в основі якої є ефективне використання інноваційних комп'ютерних технологій²³.

В.Фурашев надає власне визначення: «електронний уряд – система державного управління, яка, з метою підвищення ефективності своєї діяльності, зорієнтована на максимальне реальне впровадження та використання новітніх досягнень науки і техніки, зокрема у сфері інформаційно-комунікаційних

²⁰ Вершинин М. (2019). «Электронное правительство» в XXI веке. URL : [http:// www.prnews.spb.ru](http://www.prnews.spb.ru)

²¹ Погребняк І.Є. (2014). Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*, № 3 (7), 28.

²² Баранов О. (2019). Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? Дзеркало тижня. № 1 (376). URL : <http://www.zerkalonedeli.com>

²³ Павлишин З.Я. (2018). Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*, № 24, 121.

технологій»²⁴. В даних визначеннях більша увага приділяється технологічному аспекту електронного уряду.

Електронний уряд є частиною більш глобального явища – електронне урядування. Стратегічною метою електронного урядування є підтримка і спрощення управлінського процесу для всіх сторін: уряду, громадян та бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

В Концепції розвитку електронного урядування в Україні надано таке визначення: **«Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян»**²⁵.

Н. Драгомирецька зазначає, що електронне урядування — це поєднання електронного уряду з електронною демократією, зокрема застосування інформаційно-комунікаційних технологій для прискорення демократичних процесів²⁶.

На думку Ю.Соломко, е-урядування передбачає спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує роботу в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування особи з органами влади, тобто будь-яка особа через інформаційно-комунікаційні технології може звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для адміністративних послуг (електронних послуг) та будь-якої іншої інформації (zareestruvati yurydychnu osobu, deklaraciyu, otrymaty dozvil,

²⁴ Фурашев В.М. (2012). Складові електронного урядування. *Правова інформатика*, № 4(36), 47.

²⁵ Про схвалення (2017) Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>

²⁶ Драгомирецька Н.М. (2005). Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця: монографія. Одеса: Асторопринт, 280.

довідку, свідоцтво тощо). Це дасть змогу суб'єктам звернення витратити якнайменше часу на отримання адміністративних послуг, не стояти в чергах, та інших ресурсів, а це, своєю чергою, сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування²⁷.

Т.Нижній проаналізувавши публікації щодо електронного урядування, виділив наступні групи ознак і властивостей, що характеризують це поняття: 1) форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян; 2) оптимізація процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, Інтернету та сучасних засобів масової інформації; 3) система взаємодії органів державної влади з населенням, що будується на широкому застосуванні інформаційних технологій з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення строків їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації щодо їх отримання; 4) електронне урядування є не лише модернізацією всієї системи державного управління, але й налагодженням активної взаємодії органів державної влади з громадянами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; 5) використання інформаційних і комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду та можливості громадського контролю над ним²⁸.

Звідси бачимо, що ***електронне урядування постає в загальному сенсі як форма організації публічного управління/ урядування, яка, завдяки широкому застосуванню***

²⁷ Соломко Ю. (2018). Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*, вип. 2(55), Ч.1, 136.

²⁸ Нижній Т.В. (2017). Теоретичні засади електронного урядування. *Інвестиції: практика та досвід*, № 20, 113.

інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності публічної адміністрації, наданню в дистанційному режимі комплексу адміністративних послуг для людини, суспільства, держави та бізнесу.

Отже, в наведених визначення: по-перше, поняття «електронний уряд» і «електронне урядування» ототожнюються, хоча, на нашу думку «електронне урядування» більш ширше поняття і охоплює не тільки структурно-функціональний аспект, але й процесуально-технологічний; по-друге, ці поняття трактуються тільки в системі державного управління як взаємодія держави і суспільства; по-третє, електронне урядування здійснюється через застосування інформаційно-комунікаційних технологій та Інтернету; і, четверте, електронне урядування здійснюється як надання електронних адміністративних і соціальних послуг, що в даному дослідженні набуває провідного значення.

Концептуальні засади електронного уряду і електронного урядування розкриваються в напрямках їх розвитку. Сукупність цих напрямків визначає механізми реалізації принципів електронного урядування. Так, М.Арич²⁹ виділяє три основні напрями розвитку електронного уряду: електронне адміністрування, електронну взаємодію з громадянами, а також розвиток інформаційного суспільства.

1. Електронне адміністрування (*e-Administration*): автоматизація, інформатизація і трансформація функцій і процесів, пов'язаних зі збором, зберіганням, обробкою і передачею інформації. Електронне адміністрування направлено, перш за все, на оптимізацію внутрішньої роботи органів державного управління і відноситься до процесу трансформації

²⁹ Дзюба С.В. (2010). Досвід впровадження е-демократії та е-врядування в Україні. К., Національний центр підтримки електронного врядування, 90.

внутрішніх взаємодій в системі державного управління³⁰. Основна мета переходу на електронні методи взаємодії – встановлення інформаційних зв'язків між різними рівнями і гілками влади, можливість створення та одночасного використання інтегрованих баз даних, акумулювання даних в єдиному джерелі, виключення необхідності їх дублювання, що значно полегшує пошук інформації та її використання³¹. Розвиток електронних методів адміністрування створює умови для децентралізації управління, оскільки скорочує витрати обміну інформацією. Е-адміністрація тісно пов'язана з е-управлінням (*e-management*), що включає в себе використання ІТ для поліпшення управління урядом, починаючи від спрощення ділових процесів для ведення е-протоколів та покращання руху та інтеграції інформації.

2. Електронна взаємодія з громадянами (*e-Citizen*), надання електронних послуг (*e-Services*). Орієнтація органів державного управління на максимальне задоволення потреб громадян є центральною ланкою в концепції електронного уряду. Так, Інститут електронного уряду ІВМ дає наступне визначення електронного уряду: «... Це з'єднання адміністративних процесів і технологічних рішень в певному середовищі, що змушує урядові організації просувати стратегії, орієнтовані на громадян, при одночасному підвищенні ефективності своєї діяльності і відкритості інформації»³². Основу даного напрямку становить розвиток електронних державних послуг, орієнтованих на споживача, які відповідають новим стандартам якості. Е-послуги складаються з інформаційних, комунікаційних і трансакційних послуг, що надаються в різних сферах суспільної діяльності, таких як соціальне забезпечення, розвиток бізнесу, охорона

³⁰ Дзюба С.В. (2010). Досвід впровадження е-демократії та е-врядування в Україні. К., Національний центр підтримки електронного врядування, 34.

³¹ E-GOV у світі (2019). Світовий досвід е-врядування. URL: http://nc.gov.ua/menu/e_gov/

³² Вершинин М. (2019). «Электронное правительство» в XXI веке. URL : [http:// www.pnews.spb.ru](http://www.pnews.spb.ru)

здоров'я та освіта.

3. Розвиток інформаційного суспільства (*e-Society*). Даний напрямок орієнтований на встановлення і розвиток на базі Інтернет-технологій взаємодій органів державного управління з організаціями приватного сектора, недержавними і громадськими організаціями, а також іншими інститутами громадянського суспільства³³. Розвиток інформаційного суспільства розглядається в рамках концепції електронного уряду не тільки як ключовий фактор успіху реформи державного управління, а й як одна з пріоритетних завдань держави в умовах глобальних процесів переходу до нової економіки.

Прикладні розгалуження е-уряду пов'язано з ключовими групами зацікавлених осіб, відносини (е-взаємодія) між цими групами мають п'ять основних форм: уряд громадянам (*government-to-citizens, G2C*) - завдяки такій програмі кожен громадянин зможе отримувати інформацію, заповнювати необхідні документи дома, не витрачаючи свій час і гроші. Завдяки цьому державі не треба виділяти гроші з бюджету на обробку і отримання даних; громадяни уряду (*citizens-to-government, C2G*); уряд уряду (*government-to-government, G2G*), уряд бізнесу (*government-to-business, G2B*), бізнес уряду (*business-to-government, B2G*). На додаток до них є внутрішні відносини е-управління, такі як уряд службовцям (*government-to-employees, G2E*) і службовці уряду (*employees-to-government, E2G*). Також існують інші відносини, такі як уряд неурядовим організаціям (*government-to-NGOs, G2N*), уряд ринку (*government-to-market, G2M*) тощо.

Т.Нижній визначає наступні етапи створення е-урядування в більшості країн: 1) електронне управління (е-управління) / *e-Governance*, «онлайнний уряд» («*Government on-line*» (*GOL*)). Управління здійснюється на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій. Можливість впровадження засобів

³³ Іванюк О.В., Довженко В.А., Кравець І.В. (2018). Перспективи впровадження інформаційних технологій у вітчизняній системі публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, №4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1220>

обчислювальної техніки на робочі місця державних і муніципальних службовців; розвиток електронної інфраструктури державного і муніципального управління; 2) електронний уряд «*Electronic Government*» або «*e-Government*». За цього етапу відбувається інформаційна взаємодія органів публічної влади і суспільства з використанням ІКТ, «мережевий» етап трансформації інформаційного суспільства. Відбувається реформування органів та систем державного управління з метою підвищення їх ефективності та відповідальності, введення децентралізації та елементів ринкових відношень, покращення управління ресурсами; 3) електронне урядування «*e-governing*». Полягає у взаємодії різних суб'єктів, таких як громадян, бізнес структур і урядових установ на місцевому, регіональному і глобальному рівнях. На цьому етапі можливе максимальне об'єднання двох компонентів «електронний уряд» та «електронна демократія», що призводить до вдосконалення взаємодії всього суспільства в процесах ухвалення державних рішень, державного регулювання і надання загальнозначущих урядових послуг³⁴.

Згідно з дослідженнями *University Taubman Center for Public Policy*, процес переходу від традиційного державного управління до електронного уряду припускає послідовне проходження п'яти основних етапів³⁵.

Перший етап – інформаційний (*Information*). На цьому етапі забезпечуються 20%-ва урядова Веб-присутність і створення регулярно оновлюваних урядових веб-сайтів з публікацією на них основної урядової інформації (нормативних актів, розпоряджень, постанов тощо), посилянь на міністерства й державні департаменти (освіти, охорони здоров'я, фінансів тощо).

Другий етап – інтерактивний однобічний (*One way interaction*). Він припускає вже 40%-ву Веб-присутність уряду і має на меті забезпечити пасивну взаємодію між громадянами та

³⁴ Нижній Т.В. (2017). Теоретичні засади електронного урядування. *Інвестиції: практика та досвід*, № 20, 112-113.

³⁵ Шляхтина С. (2009). Електронное правительство в цифрах и фактах. URL: <http://www.compress.ru/article.aspx?id=17274&iid=799>

урядом. У процесі його впровадження забезпечується доступ в електронній формі до різних формулярів документів, які потрібні громадянам і бізнесу для взаємодії з державою.

Третій етап впровадження електронного уряду одержав назву інтерактивного етапу або двостороннього. Його проходження означає вже 60%-ву урядову Веб-присутність, яка реалізується в інтерактивній двосторонній взаємодії уряду й громадян шляхом передачі й прийому інформації в комп'ютерній мережі. На цій стадії онлайнні сервіси уряду набувають інтерактивності і у громадян з'являється можливість запитувати й одержувати інформацію з тих або інших питань і проблем, звертатися до державних чиновників по електронній пошті, брати участь в онлайнних дискусіях або залишати свої коментарі на дошках повідомлень тощо.

Четвертий етап переходу від традиційного уряду до електронного одержав назву транзакційного етапу (*Transaction*). У результаті його реалізації передбачається вже 80%-ва Веб-присутність уряду, а основним завданням є забезпечення транзакційної взаємодії уряду й громадян, завдяки чому можливе надання послуг, здійснених в онлайнні на всіх стадіях.

Останній, п'ятий етап впровадження електронного уряду – проактивний (*Targetisation*), що означає 100%-ву Веб-присутність уряду й передбачає, що уряд не лише надає громадянам і комерційним структурам сервісні послуги, але й залучає громадян до прийняття рішень і двостороннього діалогу на базі інтерактивних сервісів.

Як зазначає О.Данильян, на сьогодні сформувалося чотири основні моделі електронного уряду, кожна з яких відіграє різну роль та в різному ступені наближається до повної реалізації електронного уряду: 1) модель «кібернетичний офіс» (*Cyber Office*) – початкова стадія трансформації державних структур на електронний уряд, при якому електронне управління фокусується переважно на наданні громадянам електронних послуг. Характеризується орієнтацією на внутрішню діяльність і відбиває найнижчий рівень розвитку; 2) модель електронного уряду «бюрократична структура» забезпечує інтеграцію між різними

міністерствами за допомогою онлайн-технологій. Ця модель, як і попередня, характеризується орієнтацією уряду на внутрішню діяльність, але, на відміну від неї, відбиває більш високий рівень розвитку інформаційних технологій та ініціюється зверху. Її характерною рисою є поява проблем збереження конфіденційності переданої інформації й забезпечення безпеки онлайн-каналів; 3) модель електронного уряду під назвою «сервісне агентство» (*Agency on Demand*) дозволяє надати громадянам додаткові переваги й нові можливості. Дана модель орієнтується на зовнішню діяльність уряду, однак характеризується відносно низьким рівнем розвитку електронного управління; 4) остання модель зветься «повністю електронний уряд». Експерти вважають, що період створення її триватиме від двох до п'яти років. При цьому повна трансформація потребуватиме постійних зусиль з розвитку електронного управління для того, щоб забезпечити інтеграцію стратегічних планів по формуванню електронного уряду одночасно з переходом до цифрового суспільства³⁶.

Наріжним документом реформування відносин влади і громадян є Проект принципів інформаційних стратегій уряду: зближення уряду з громадянами та бізнесом, підготовлений Організацією економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) у жовтні 2013 р.³⁷. За своєю суттю він є дорожньою картою, що описує, як за допомогою цифрових можливостей посилити значення громадськості та знизити ризики, пов'язані з якістю надання державних послуг, ефективністю державного сектору, соціальною інтеграцією та участю громадян у житті суспільства, суспільною довірою, і багаторівневого і багатофакторного управління.

³⁶Данильян О.Г. (2008). Електронний уряд як форма впровадження інноваційних технологій у сферу державного управління. *Державне будівництво та місцеве самоврядування*, №15, 32-33.

³⁷ Draft OECD Principles (2019) on Digital Government Strategies: Bringing Governments Closer to Citizens and Businesses/GOV/PGC/EGOV(2013)1 URL: <http://prodstoragehoeringspo.blob.core.windows.net/44ae30ce-bca0-4f4d-87db-4ad733d9c2e1>

ОЕСР розділила всі принципи на три групи: 1) залучення суспільства і відкритість уряду; 2) комплексні підходи до розподілу соціальної цінності; 3) отримання прибутку і бажаного ефекту від інвестування в ІКТ.

Перша група принципів передбачає перетворення ІКТ в основний елемент стратегії розвитку прозорості, відкритості та участі широких мас населення в управлінських процесах. ІКТ використовуються для широкого включення громадськості в процес участі суспільства у формуванні державної політики у всіх сферах життя, а також в процес створення і розподілу суспільних благ, залучення в сферу прийняття рішень і управління суспільством нових недержавних суб'єктів (індивідуальних і колективних), створення інформаційної культури в суспільстві, зміцнення суспільної довіри до рівня безпеки і захисту громадян від втручання в особисте життя. До цих принципів належать: 1) використання ІКТ для досягнення високого ступеня відкритості, прозорості та широкої участі суспільства; 2) заохочення включення і участі різних груп акторів; 3) створення умов росту довіри до електронних адміністративних послуг.

Друга група принципів передбачає прийняття і розвиток спільної урядової стратегії для комплексного застосування ІКТ, формулювання єдиного підходу до майбутньої моделі застосування ІКТ в управлінні державою. У формуванні стратегії повинні взяти участь представники від неурядових організацій, що представляють всіх членів суспільства. До них відносяться принципи: 1) формування технологічної стратегії, яка охоплює всю систему публічної влади; 2) політична підтримка; 3) створення ефективної організаційної та урядової моделі.

Третя група принципів спрямована на отримання ефекту від інвестування в електронну державу³⁸.

М.Вершинин в свою чергу виділяє такі принципи організації електронного уряду і електронного урядування: 1) орієнтація на

³⁸ Погребняк І.Є. (2014). Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*, № 3 (7), 32-34.

громадян. Громадяни (платники податків) як власники уряду, а не лише споживачі його послуг, визначають політику і напрямок розвитку проекту; 2) зручність і простота використання. Всі електронні додатки, які застосовуються в е-уряді, мають на меті полегшити користування системою для громадян, збільшивши швидкість обслуговування запитів і скоротивши термін чекання; 3) бізнес-трансформація. Все програмне забезпечення, архітектура й інфраструктура, а також політика електронного уряду спрямовані на те, щоб додати урядовій системі ефективності бізнес-моделі з її відповідною низкою переваг; 4) вартість і складність. Вони мають бути зведені до мінімуму, щоб робота із системою не викликала ускладнень як у приватних, так і в корпоративних користувачів; 5) обслуговування. Ефективність роботи електронного уряду має проявлятися в його здатності швидко і з найменшими витратами обслужити найбільшу кількість громадян, забезпечуючи при цьому найвищу якість послуг; 6) відповідність. Електронні додатки мають повністю відповідати загальній архітектурі систем безпеки, ідентифікації, електронних платежів, а також загальному дизайну користувацьницького інтерфейсу системи; 7) масштабність рішень. Електронні додатки мають забезпечувати взаємодію між різними структурами й органами, які складають систему, і повну взаємну сумісність; 8) виконання. Додатки мають відповідати меті удосконалення транзакцій шляхом скорочення тривалості й зменшення складності обслуговування і прикладених зусиль; 9) звітність. Додатки мають збільшувати точність даних, можливість їх архівування, а також аудита транзакцій; 10) швидкість втілення. Термін доопрацювання й впровадження додатків має становити від трьох до дев'яти місяців; 11) готовність до дії. Урядові органи повинні виявляти готовність приєднатися до системи й адаптувати відповідно до неї свою роботу. Враховуючи, що це пов'язано з певними ризиками, ці органи мають керуватися розумними прикладами і здоровим глуздом, а також бути упевненими в успіху й корисності

проекту³⁹.

Таким чином, в сфері соціального обслуговування електронне урядування, на нашу думку, найбільш ефективною може виступати модель електронного уряду під назвою «сервісне агентство» (Agency on Demand), сутність якої полягає у наданні електронних соціальних послуг.

В контексті розвитку електронного урядування в Україні найбільш поширеними послугами сьогодні є саме адміністративні, пов'язані із оформленням документів і отриманням інформації від органів державної влади і місцевого самоврядування⁴⁰. Щодо системи соціального захисту населення, то найбільше поширення набули такі соціальні послуги як оформлення житлових субсидій, пільг, соціальних виплат, тобто здебільшого соціально-економічні послуги, і соціально-інформаційні послуги (інформація про діяльність закладів соціального захисту, працевлаштування тощо)⁴¹. Всі інші соціальні послуги (передбачені Законом України про соціальні послуги⁴²) майже не охоплені і не забезпечені технологіями е-урядування. На нашу думку, це пов'язано з низкою проблем: 1) відсутність науково-обґрунтованої методології надання електронних соціальних послуг, їх переліку, стандартизації, механізмів і соціальних суб'єктів їх надання; 2) брак технологічного і технічного оснащення (доступ до мережі Інтернет, ІТ-забезпечення, комп'ютерна техніка тощо) закладів соціального захисту і соціального обслуговування населення; 3) нерівномірний доступ до мережі Інтернет і сучасних

³⁹ Вершинин М. (2019). «Электронное правительство» в XXI веке. URL : [http:// www.prnews.spb.ru](http://www.prnews.spb.ru)

⁴⁰ Берназюк О. (2019). Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарювання і право*, №5, 196-199.

⁴¹ Берназюк О. (2019). Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарювання і право*, №5, 196-199.

⁴² Закон України (2003) «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), N 45, ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.

комп'ютерних засобів окремих територій (наприклад, сільська місцевість) і категорій населення (пенсіонери, люди похилого віку, люди з обмеженими можливостями тощо); 4) брак персоналу закладів соціального захисту для здійснення електронних і онлайн соціальних послуг (особливо в сфері інтерактивної взаємодії з клієнтом в онлайн-режимі); 5) відсутність законодавчої бази, що регламентує механізм надання соціальних онлайн-сервісів.

В цілому, можна виділити дві групи чинників, що перешкоджають впровадженню електронного урядування в систему соціального захисту і соціального обслуговування зокрема: (1) об'єктивні чинники (недостатність і недосконалість нормативно-правового забезпечення, матеріально-технічної оснащеності, бюджетного фінансування і кадрового забезпечення) і (2) суб'єктивні чинники (недостатність чи брак обізнаності, мотивації і наявності вмінь серед населення щодо отримання електронних чи онлайн соціальних послуг).

1.2. Розвиток електронного урядування в Україні: проблеми і перспективи

Розвиток електронного урядування в Україні пов'язаний, насамперед із створенням нормативно-правової бази щодо розвитку інформаційного суспільства в контексті євроінтеграційних процесів. Українські дослідники виділяють декілька етапів впровадження електронного урядування в Україні.

Так, О.Волох виділяє наступні етапи: 1) початок 1990-х рр. – 1998 р. (прийняття інформатизаційних законів, схвалення Концепції адміністративної реформи в Україні); 2) 1998–2007 рр. (прийняття Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки»); 3) 2007–2010 рр. (схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні); 4) 2011 р. (прийняття Плану заходів щодо реалізації розвитку електронного урядування в Україні) – 2013 р. (схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в

Україні, Плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні в новій редакції); 5) 2014 р. (утворення Державного агентства з питань електронного урядування України) – 2016 р. (схвалення Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки); 6) 2016 р. – донині.

На сайті Верховної Ради України є нормативно-правові акти щодо інформатизації (з 1993 р.). У лютому 1998 р., як відомо, було прийнято Закон України «Про Національну програму інформатизації» та Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації».

Серед нормативних документів, прийнятих до цієї дати, варто вказати на Указ Президента України «Про державну політику інформатизації України» від 31 травня 1993 р. № 186/93, Указ Президента України «Про утворення Національного агентства з питань інформатизації» від 13 березня 1995 р. № 206/95, Указ Президента України «Про заходи щодо забезпечення діяльності Національного агентства з питань інформатизації» від 27 травня 1995 р. № 390/95, Указ Президента України «Про Положення про Державний комітет зв'язку України» від 11 грудня 1997 р. № 1352/97, а також Постанову Кабінету Міністрів України «Питання інформатизації» від 31 серпня 1994 р. № 605, Постанову Кабінету Міністрів України «Про Національне агентство з питань інформатизації при Президентові України» від 10 липня 1995 р. № 505.

Отже, у питаннях державної політики інформатизації спостерігається керівна, організуюча роль Президента України. Уряд на виконання вищезазначених указів опікувався реалізацією політики інформатизації.

Власне, перше згадування терміну «електронне урядування» у вітчизняному законодавстві міститься в документах Уряду, а саме в розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» від 5 травня 2003 р. № 259-р та в Доповіді Кабінету Міністрів України Верховній Раді України про стан та розвиток інформатизації в Україні за 2003 рік

(одним із напрямів розвитку нормативно-правової бази сфери інформатизації в 2003 р. було визначено запровадження технологій електронного урядування).

На початку 2007 р. було прийнято Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки». Згодом розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 серпня 2007 р. № 653-р було затверджено план заходів із виконання завдань, передбачених цим законом.

У період після схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні було прийнято низку важливих нормативно-правових актів. Так, у статті 3 Закону України «Про інформацію» (у редакції 2011 р.) розвиток електронного урядування визначено одним з основних напрямів здійснення державної інформаційної політики.

З метою впровадження в діяльність органів публічної адміністрації системи електронної взаємодії органів виконавчої влади в 2011–2012 рр. Кабінетом Міністрів України прийнято Розпорядження «Питання впровадження системи електронної взаємодії органів виконавчої влади» від 28 грудня 2011 р. № 1363-р та Постанову «Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади» від 18 липня 2012 р. № 670.

У 2012 р. Урядом України схвалено Концепцію створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, яка мала стати головною складовою частиною електронного урядування. Пізніше, 11 липня 2013 р., розпорядженням Кабінету Міністрів України № 517-р було затверджено план заходів щодо її реалізації, а вже в 2016 р. – положення про значену систему.

15 травня 2013 р. розпорядженням Кабінету Міністрів України № 386-р була схвалена Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні, розрахована до 2020 р. Електронне урядування визначається як один з основних напрямів її реалізації⁴³.

У контексті прагнень України інтегруватись у Європейський

⁴³ Волох О. (2017). Генезис електронного урядування в Україні. *Підприємництво, господарство і право*, №2, 121-125.

Союз особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики. Так, у рамках реалізації Угоди про асоціацію Україна має забезпечити комплексний розвиток електронного урядування відповідно до європейських вимог. Своєю чергою, Указом Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» № 5/2015 від 12.01.2015 р. розвиток електронного урядування визначено одним із першочергових пріоритетів реформування системи державного управління⁴⁴.

Ухвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні (далі – Концепція) ще наприкінці 2010 р. жодним чином не сприяло розумінню як державними органами, так і пересічними громадянами того, що конкретно означає термін «електронне урядування» та які складники необхідно розвивати. Це, своєю чергою, призвело до значного відставання України від світових темпів розвитку електронного урядування.

В умовах формування і розвитку інформаційного суспільства чітко прослідковується тенденція впровадження е-урядування з метою:

- надавати послуги для населення в інтегрованому вигляді через мережу Інтернет – замість того, щоб відвідувати різні органи влади чи різні веб-сторінки для отримання певного офіційного рішення, фізичні особи і юридичні особи можуть здійснювати всі операції в одному місці, доступ до якого є неперервним;

- подолати інформаційну нерівність – держава може створити нові технології більш доступними для менш забезпечених верств населення, а також організувати навчання користуватися комп'ютерами, насамперед для молоді і літніх людей;

- перебудувати взаємовідносини з населенням замість того, щоб надавати однакові послуги усьому населенню, органи влади

⁴⁴ Про Стратегію (2015) сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua>

можуть використовувати нові інформаційні технології, щоб враховувати індивідуальність людей і надавати їм персоналізовані послуги;

– сприяти розвитку економіки – підвищення прозорості, відкритості, ефективності діяльності публічної адміністрації, створення спрощених процедур у взаємовідносинах між органами влади і бізнес-структурами забезпечить нові можливості для розвитку бізнесу загалом;

– розробляти розумні закони і розумну політику – інформаційне суспільство ставить перед законодавцем багато нових проблем – ідентифікація громадян і посвідчення їхньої особи, конфіденційність, захист даних. Держава повинна гнучко створювати нове законодавство, породжуючи довіру до всіх видів електронних операцій і зберігаючи рівновагу між необхідністю економічного розвитку і забезпечення конфіденційності інформації;

– сприяти розвитку демократичного суспільства з максимальною участю громадян – автоматизація діяльності органів влади, у підсумку може призвести до виникнення «прямої демократії»⁴⁵.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р., затверджено новий текст Концепції розвитку електронного урядування в Україні. Мета Концепції полягає у визначенні напрямів, механізмів і строків формування ефективної системи електронного урядування в Україні для забезпечення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкуренто-спроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку країни. Тоді коли попередня концепція носила здебільшого декларативний характер.

Так як в чинному законодавстві електронне урядування розглядається як складова сфери інформатизації, то впровадження технологій е-урядування можливе за допомогою

⁴⁵ Соломко Ю. (2018). Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*, вип. 2(55), Ч.1, 135-143.

широкого використання цифрових технологій, що тим самим забезпечить модернізацію публічних послуг та розвитку взаємодії влади, громадян і бізнесу як основних стейхолдерів відносин. Тобто відбувається цифровізація суспільних відносин.

Концепція передбачає впровадження електронного урядування за допомогою цифрових технологій за трьома ключовими напрямками: модернізація управлінських послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу; модернізація публічного управління; управління розвитком електронного урядування, що тим самим дасть змогу підвищити якість і результативність реалізації завдань в даній сфері.

Перший напрям передбачає вирішення пріоритетних завдань щодо діяльності таких стейхолдерів як громадяни та бізнес, шляхом впровадження електронних послуг, електронної ідентифікації, електронної участі громадян. Тоді коли, другий має на меті вирішити актуальні питання діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, через електронну взаємодію реєстрів, електронний документообіг та впровадження е-урядування базовим галузям. Третім ключовим напрямком щодо реалізації відповідних заходів для впровадження та розвитку електронного урядування є безпосередньо управління розвитком е-урядування, якість якого залежить від забезпечення двох складових: базової ІТ-інфраструктури та ефективного управління.

Нормативно-правове забезпечення електронного урядування має здебільшого декларативний характер, адже відповідні нормативно-правові акти є, стратегічними та, в деяких випадках, прямо пов'язані з виконанням Угоди про асоціацію з ЄС. Однак впровадження технологій електронного урядування на належному рівні та відповідно їх правове забезпечення не є миттєвим і потребує як часу так і значних зусиль, пов'язаних з адаптацією вже існуючого українського законодавства⁴⁶.

Модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних

⁴⁶ Рошук М. (2018). Розвиток електронного урядування в Україні: правовий аспект забезпечення безпеки інформації. *Безпека інформації*, Т. 24, № 1, 19.

технологій передбачає розвиток та удосконалення чотирьох секторів.

1. Розвиток електронних послуг – із урахуванням переваг технологій електронних послуг основними заходами із забезпечення розвитку електронного урядування в Україні за цим сектором є: запровадження електронних послуг, зокрема адміністративних, в усіх сферах суспільного життя, а також надання інтегрованих електронних послуг за життєвими та бізнес-ситуаціями; реалізація принципу єдиного вікна («*one-stop-shop*») шляхом забезпечення розвитку та функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг як єдиної точки доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг; розвиток електронних публічних закупівель, електронних договорів і рахунків, електронних аукціонів; стимулювання використання електронних послуг фізичними та юридичними особами.

2. Розвиток відкритих даних – із урахуванням переваг технологій відкритих даних основними заходами із забезпечення розвитку електронного урядування в Україні за цим сектором є: формування та розвиток інфраструктури відкритих даних на базі єдиного державного веб-порталу відкритих даних, інтегрованих із ним інших веб-порталів відкритих даних тощо; оприлюднення та оновлення наборів даних у формі відкритих даних; стимулювання розвитку на базі відкритих даних загальнодоступних проєктів і сервісів (соціальних, громадських, медійних та комерційних), зокрема у співпраці з органами влади, для підвищення відкритості та ефективності їх діяльності, надання якісних послуг та розвитку інноваційного бізнесу.

3. Розвиток електронних інструментів залучення громадян – для розвитку цього сектору необхідні: розвиток інституту електронних звернень та електронних петицій; розвиток інструментів «відкритий бюджет», «громадський бюджет», он-лайн обговорення проєктів нормативно-правових актів тощо; запровадження електронних форм зворотного зв'язку на офіційних веб-сайтах органів влади, зокрема тематичних, для отримання якісного зворотного зв'язку з різних питань; широке

залучення громадських об'єднань та профільних асоціацій до планування розвитку та моніторингу стану розвитку електронного урядування; стимулювання використання електронних інструментів залучення громадян та підтримка громадських ініціатив у сфері електронного урядування.

4. Розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг

– з метою розвитку цього сектору Кабінет Міністрів України передбачає необхідність: розвитку електронних довірчих послуг відповідно до вимог Регламенту (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 р. про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС; сприяння наповненню єдиного демографічного реєстру та поширенню паспортів громадянина України у формі ID-карти; розвиток існуючих та запровадження нових схем і засобів електронної ідентифікації та встановлення рівнів довіри до них (зокрема *Mobile ID, Bank ID*); реалізація принципу «*single-sign-on*» шляхом впровадження інтегрованої системи електронної ідентифікації та автентифікації і повторного використання в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади⁴⁷.

За результатами комплексної оцінки розвитку електронного урядування «*United Nations E-Government Survey 2018. E-Government In Support Of Sustainable Development*» від Організації Об'єднаних Націй, – Україна у 2018 році посіла 82 місце серед 193 країн, що брали участь у оцінці⁴⁸. У порівнянні з рейтингом 2016 року «*United Nations E-Government Survey 2016. E-Government For The Future We Want*» (проводиться раз на два роки), – Україна знизилася у рейтингу 2018 року на 20 позицій, що свідчить про певні системні проблеми у багатьох напрямках

⁴⁷ Про схвалення (2017) Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>

⁴⁸ Исследование ООН: электронное правительство 2018 (2018).. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Russian.pdf

впровадження електронного урядування в Україні (рис. 1.1).

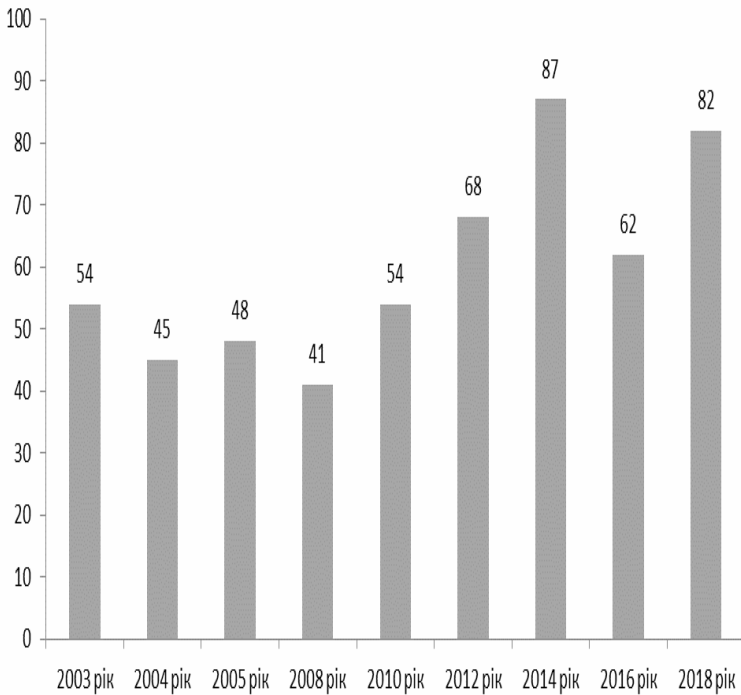


Рис. 1.1. Динаміка готовності України до електронного урядування згідно з різними рейтингами ООН «E-Government Survey» за 2003–2018 роки

Законодавство України, що пов'язане із впровадженням та розбудовою національної системи електронного урядування, нараховує кілька десятків нормативно-правових актів. Слід відразу зазначити, що електронне урядування розглядається здебільшого не як окрема сфера, а як складова сфери інформатизації та розвитку інформаційного суспільства. Крім того, існує багато нормативно-правових актів різного рівня – від Законів України до відомчих актів, що опосередковано впливають на електронне урядування. Однак, безперечно, розбудову національної системи електронного урядування можливо забезпечити тільки в рамках реформування всієї

системи публічної влади. Це потребує модернізації у першу чергу всієї системи публічного управління та адміністрування, проведення ефективної адміністративної реформи. Саме ж завдання розбудови національної системи електронного урядування в Україні є масштабним, таким, яке потребує значного часу та ресурсів, оскільки значною проблемою української влади завжди була певна безсистемність, невизначеність та не регламентованість її взаємовідносин з кінцевими споживачами державно-управлінських послуг.

Результативність запровадження послуг у режимі реального часу буде оцінюватися шляхом визначення кількості послуг, запроваджених відповідно до таких базових рівнів: I і II рівень – надання інформації та завантаження заяви у електронній формі; III рівень – подання заяви та оплата послуги в режимі реального часу; IV рівень – повністю інтегрована послуга.

У Стратегії визначено, що адміністративні послуги у 2016 році повинні бути запроваджені на I і II рівні, до кінця 2020 року не менше 80 послуг – на III рівні і не менше 40 послуг – на IV рівні. Частка користувачів, які отримують послуги в електронному вигляді, повинна збільшитися до 30 відсотків до кінця 2020 року. Частка користувачів, задоволених якістю наданих послуг у режимі реального часу, повинна поступово збільшитися до 60 відсотків до кінця 2020 року. Зазначені адміністративні послуги відповідно до вимог законодавства повинні бути інтегровані до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, тестову експлуатацію якого розпочато⁴⁹.

На першому етапі реалізації Стратегії (2013–2015 роки) необхідно було досягти цілей та виконати завдання, що визначені Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», внести зміни до плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в

⁴⁹ Про схвалення (2017) Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>

Україні на 2007–2015 роки» з метою його актуалізації. Необхідно було забезпечити розробку і прийняття Інформаційного кодексу України, Закону України «Про електронну комерцію», внести зміни до нормативно-правових актів щодо Національної програми інформатизації, розробити базові норми, правила і регламенти створення, впровадження, модернізації та експлуатації інформаційних ресурсів, інформаційних, інформаційно-аналітичних, інформаційно-телекомунікаційних систем та засобів інформатизації органів державної влади, а також визначити порядок здійснення контролю за дотриманням таких правил, норм та регламентів.

Серед виконаних завдань першого етапу реалізації Стратегії (2013–2015 роки) – прийняття Закону України «Про електронну комерцію»⁴⁹ та низки інших найважливіших нормативно-правових документів, таких як: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.08.2016 р. № 561 «Про затвердження Порядку подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування та видачі ним документів в електронному вигляді за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку»⁵⁰, Постанова Кабінету Міністрів від 21.10.2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних». Інформаційний кодекс України і зміни до НПП так і не були прийняті.

На другому етапі (2016–2020 роки) передбачається гармонізувати досягнення розвитку інформаційного суспільства в Україні із загальносвітовими та досягти: 1) розбудови інформаційної інфраструктури для забезпечення доступу громадян до інформаційних послуг та ІКТ; 2) спрощення процедури доступу громадян до інформації та знань за допомогою ІКТ, крім обмежень, установлених законом; 3) забезпечення сталого розвитку національної економіки за допомогою новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, насамперед е-економіки та е-комерції з використанням ІКТ; 4) підвищення ефективності та якості державного управління з надання адміністративних послуг в електронній формі, прозорості та відкритості діяльності державних органів,

активності громадян та організацій у формуванні та реалізації державної політики, здійснення контролю за діяльністю державних органів; 5) широке впровадження ІКТ в освіту, культуру, архівну справу, охорону здоров'я, охорону навколишнього природного середовища тощо; 6) посилення мотивації до використання ІКТ; 7) забезпечення інформаційної безпеки; 8) запровадження системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства в Україні; 9) забезпечення подальшого розвитку Національної системи конфіденційного зв'язку як інтегрованої основи для загальнодержавних інформаційних систем електронної взаємодії державних органів; 10) поліпшення кадрового потенціалу у сфері ІКТ.

У соціальній сфері основним завданням є підвищення рівня задоволеності громадян державними послугами. Це сприятиме розширенню можливостей для самообслуговування громадян, спрощуванню та прискоренню адміністративних процедур, практичному зникненню дублювання різних видів робіт, збільшенню можливостей для отримання освіти (дистанційне навчання), зросту технологічної обізнаності та кваліфікації громадянина, довіри до органів влади. Втім стримують втілення цих очікувань цифрова нерівність (не всі громадяни мають рівні можливості доступу до Інтернету через технологічні чи географічні проблеми, або через недостатнє матеріальне забезпечення чи фізичні вади), рівень освіти, проблеми конфіденційності, традиції тощо. Основний напрямок роботи – це розвиток телекомунікаційних систем і мереж в малих містах і селах, підвищення рівня комп'ютерної грамотності серед населення, впровадження різного роду заохочень та проведення загальних просвітницьких кампаній з метою поступового ознайомлення громадян з ІКТ, поступове впровадження надання електронних соціальних послуг в системі соціального захисту і соціального обслуговування населення.

Отже, головними умовами забезпечення ефективної організації соціальних послуг через онлайн-сервіси в системі соціального захисту населення є: 1) наявність можливостей (доступність) та бажання (зрозумілість, інформованість)

отримувачів соціальних послуг отримувати відповідні соціальні послуги через онлайн-сервіси, належна інформатизація більшої (переважної) частини населення держави; 2) належна оснащеність суб'єктів надання соціальних послуг інформаційно-комунікаційними технологіями, програмним забезпеченням, що відповідає єдиним стандартам якості, має достатні технічні характеристики; 3) стандартизація і визначення обсягу, змісту і процедур соціальних послуг, які можуть бути надані через онлайн-сервіс установ соціального захисту і соціального обслуговування населення; 4) налагодження взаємодії між органами державної влади, місцевого самоврядування, суб'єктами надання соціальних послуг, що передбачає доступ відповідних суб'єктів до баз даних, сумісність інформаційно-комунікаційних систем різних суб'єктів надання соціальних послуг, що дає можливість для їх онлайн взаємодії; 5) наявність законодавчої бази, що регламентує механізм надання соціальних послуг через онлайн-сервіси.

1.3. Електронні соціальні послуги як основа соціального обслуговування в контексті розвитку електронного урядування

Розвиток українського суспільства в перехідний період, трансформація соціальної, економічної і політичної сфери суспільства передбачає впровадження нових підходів в управління системою соціального захисту населення, що, по-перше, пов'язане із поступовим формуванням нової моделі соціальної політики неоліберального типу, по-друге, децентралізацією системи державного управління, і, третє – з розширенням сфери взаємодії держави і громадянського суспільства, особливо в системі соціального захисту і надання соціальних послуг населенню. В цілому, в умовах транзитивності сучасного українського суспільства, характерними рисами якого є розбудова соціальної держави, розвиток соціально орієнтованої економіки і формування демократичного типу соціального управління, проблема модернізації системи соціального захисту і

соціального обслуговування є надзвичайно важливою як у суто теоретичному, так і в практичному аспектах, що пов'язано із процесом інституціоналізації надання соціальних послуг. Ці питання виступають предметом постійних наукових досліджень, результати яких аналізуються в працях багатьох вітчизняних і зарубіжних вчених (наприклад, В.Бідак, В.Скуратівський, П.Розанвалон та інші⁵⁰).

Термін «соціальний захист» вживається у Конституції України (ст. 46 та ін.), у національному законодавстві та науковій літературі. Безумовно, на сьогодні існує багато визначень поняття «соціальний захист», які певною мірою відображають його сутність. Так, наприклад, з позиції права соціального забезпечення соціальний захист розглядає М.Буянова (через його правові механізми), що звужує соціально захисну функцію держави до юридичного аспекту⁵¹.

Інший підхід пов'язує соціальний захист із поняттям соціальних, юридичних і економічних гарантій. На це вказує Т.Семигіна, наголошуючи на тому, що «соціальний захист означає сукупність соціальних і юридичних гарантій, метою яких є забезпечення державою для кожного члена суспільства реалізації його основних соціально-економічних прав, передовсім права на рівень життя, необхідний для нормального відтворення і розвитку особистості»⁵².

За визначенням В. Скуратівського та О. Палія соціальний захист – це «комплекс організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах»⁵³. Натомість

⁵⁰ Бідак В. (2004). Складові системи державного регулювання соціального розвитку і соціального захисту. *Україна: аспекти праці*, №1., 35–41.

⁵¹ Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьева З.А. (2013). *Право соціального забезпечення: учебное пособие*. 4-е изд., перераб. и доп. М., КНОРУС, 480.

⁵² Семигіна Т.В. (2005). *Порівняльна соціальна політика: навч. посіб.* К.: МАУП, 273.

⁵³ Скуратівський В.А., Палій О.М. (2002). *Основи соціальної політики* : навч. посіб. К.: МАУП, 92.

В. Грушко акцентує увагу не тільки на заходах, трактуючи соціальний захист як сукупність заходів та механізмів їх здійснення, які використовує суспільство для забезпечення суспільно нормальних умов матеріального і духовного життя населення⁵⁴.

Розрізняти широке і вузьке значення поняття «соціальний захист» пропонує Н. Болотіна. У широкому значенні соціальний захист є «змістом соціальних функцій держави і системою економічних, юридичних, організаційних заходів задля забезпечення основних соціальних прав людини і громадянина в державі». У вузькому – це «власне соціально-захисна діяльність держави щодо убезпечення населення від негативних наслідків соціальних ризиків»⁵⁵.

На організаційно-функціональному аспекті соціального захисту зосередив увагу П. Розанвалон, який, вивчаючи проблему соціального захисту, виділив три основні етапи процесу організації соціального захисту: 1) визначення тих соціальних груп, що потребують соціально-правового захисту з боку держави (непрацездатні, пенсіонери, багатодітні сім'ї та ін.); 2) безпосередня юридична, статистична та адміністративна робота щодо встановлення специфічних прав кожної категорії населення й відповідної допомоги; 3) робота соціальних служб, які забезпечують ефективне функціонування системи соціального захисту⁵⁶. Такий підхід визначає процесуальну сторону соціального захисту і, що важливо, визначає об'єктний аспект – визначення соціальних груп, які потребують соціальної підтримки.

Цікавий також широкий підхід О. Лебедева до характеристики системності соціального захисту, завдяки якому соціальний захист населення одночасно можна розглядати як

⁵⁴ Грушко В.І. (2006). Пенсійна система України: навч. посіб. К., Вид-во АСТ, 9.

⁵⁵ Болотіна Н.Б. (2005). Право соціального захисту України: навч. посіб. К., Знання, 381.

⁵⁶ Розанвалон П. (1997). Новый социальный вопрос: Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. М.: Ad marginem, 76.

«...забезпечення матеріальних умов життєдіяльності людини як родової істоти (біологічного виду) і суспільної істоти (людини розумної); організаційну систему духовних передумов... захищаючих особу людини, її гідність, права; систему соціальних інститутів суспільства, що формують духовну атмосферу; систему актів законодавчої, виконавчої і судової влади, спрямованої на формування умов соціального захисту особи, населення в цілому; систему матеріального виробництва, спрямовану на відтворення необхідних умов життєдіяльності всього суспільства в цілому; соціокультурну базу, що склалася, у вигляді правил, традицій, ... які служать соціальному захисту населення»⁵⁷.

На думку О.Лаврухіна, соціальний захист має розглядатися як категорія, що відображає «сукупність відносин, які складаються в суспільстві з приводу виробництва, розподілу і перерозподілу суспільного продукту з метою забезпечення адекватної соціальної адаптації і інтеграції індивідів, не здатних самостійно справитися з негативною дією соціальних ризиків»⁵⁸.

Таким чином, *соціальний захист виступає як сукупність заходів і механізмів, спрямованих на сприяння задоволенню потреб населення, узгодженню інтересів різних соціальних груп, причому в технологічному аспекті це передбачає застосування нормативно-правових, фінансових, організаційних, соціально-психологічних механізмів. З іншого боку, соціальний захист виступає як система дій, спрямованих на створення умов реалізації громадянами соціальних, юридичних та економічних прав, а також на підтримку тих груп населення, які опинилися в складних життєвих обставинах.* Причому така діяльність здійснюється різноманітними соціально-політичними інституціями, до яких належать держава, інститути громадянського суспільства і бізнес-

⁵⁷ Лебедев О.Т., Язвенко С.А. (1999). Социальная защита населения. СПб., Изд-во С.-Петербург. гос. инженер.-экон. акад., 8-12.

⁵⁸ Лаврухін О.В. (2014). Соціальний захист населення: понятійно-категорійний аналіз. *Державне управління: теорія та практика*, № 1, 69.

структури, що вказує на багатосуб'єктність системи управління соціальним захистом населення.

На сьогодні в Україні реалізуються два основних підходи до формування і розвитку системи соціального захисту населення в Україні:

– перший підхід пов'язаний із старою системою пільг і соціальних виплат, малоефективною мережею закладів соціального обслуговування (насамперед, державних), з традиційною домінуючою патерналістською роллю держави в соціальному забезпеченні (соціальні виплати та пільги є панівними формами соціального захисту в Україні);

– другий підхід відповідає європейській моделі соціальної політики (розширення партнерської взаємодії держави і громадянського суспільства в соціальній сфері), що пов'язується із розвитком мережі закладів соціального обслуговування на рівні територіальних громад. Проте на сьогодні соціальне обслуговування ще недостатньою мірою охоплює найбільш соціально незахищені категорії громадян.

Запровадження форм і механізмів соціального захисту на основі соціального обслуговування на протипагу декларує Закон України «Про соціальні послуги».

У вітчизняній літературі здійснювалися спроби конкретизувати суть соціального обслуговування різних категорій населення, визначаючи його як складову частину сучасної соціальної політики, принципово новий напрям соціального захисту населення⁵⁹. Причому соціальне обслуговування розглядається як створення умов для задоволення потреб людей для їх розвитку, що підкреслює індивідуальний початок в соціальній політиці, а крім того, розглядається як безумовна функція суспільства, а не держави. І, як справедливо стверджує В.Карцев, будь-яка потреба не може бути повноцінно задоволеною поза участю особистості у функціонуванні такого компонента суспільства, як людська

⁵⁹ Сташків Б.І. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*, № 1, 76–79.

спільнота⁶⁰.

Сучасні науковці розглядають соціальне обслуговування у вузькому і широкому значеннях. Наприклад, М.Буянова, відстоюючи юридично-правовий підхід, розглядає його як складову системи соціального забезпечення, основною функцією якого є надання переважно матеріальних послуг з метою запобігання або зниження негативних соціальних ризиків. У широкому значенні соціальне обслуговування охоплює собою всі інші, крім грошових виплат, види соціальних послуг⁶¹.

Актуальним також є інший підхід (Б.Сташків), в якому соціальне обслуговування визначається через процесуальний аспект, тобто як діяльність закладів соціального захисту з метою надання соціальних послуг особам та їх сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах⁶².

К.Дубич зазначає, що соціальне обслуговування є формою надання соціальних послуг, визначаючи, що система надання соціальних послуг, це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги⁶³.

Як бачимо, науковці визначають соціальне обслуговування як процес надання соціальних послуг. Так, В.Гончаров в дисертаційному дослідженні «Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення» розглядає соціальні послуги в двох аспектах: по-перше, це

⁶⁰ Карцев В. (2012). Основні компоненти структури суспільства: структурофіксуюча складова. *Людина і політика*, №2, 53.

⁶¹ Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьєва З.А. (2013). *Право соціального забезпечення: учебное пособие*. 4-е изд., перераб. и доп. М., КНОРУС, 480.

⁶² Сташків Б.І. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*, № 1, 77.

⁶³ Дубич К.В. (2015). Сучасна система надання соціальних послуг України. *Державне управління*, №3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>.

послуги, які спрямовані на задоволення різних соціальних потреб окремих осіб чи груп населення; по-друге, – це комплекс заходів і дій, спрямованих на певні соціальні групи або окремих індивідів, які перебувають у складних життєвих ситуаціях і потребують соціальної адаптації, ресоціалізації і реабілітації⁶⁴. Тобто, у широкому розумінні науковець розглядає послуги як форму соціального обслуговування, хоча і відстоює юридично-правовий підхід до визначення соціального обслуговування як форми соціального забезпечення.

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги» під соціальним обслуговуванням розуміють систему соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності⁶⁵. Причому соціальні послуги як основна категорія, що пояснює зміст соціального обслуговування і його мету, визначаються як комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

Таким чином, у вузькому сенсі соціальне обслуговування виступає як підтримка соціальних груп чи індивідів, які опинилися в складних життєвих обставинах, відновлення їх соціальних відносин і зв'язків через надання соціальних послуг в спеціальних закладах соціального обслуговування, у широкому сенсі – як оптимізація соціальних взаємодій і відносин в суспільстві, що пов'язано з цілями соціальної політики і управління.

Отже, аналіз різних підходів до розуміння сутності

⁶⁴ Гончаров В.О. (2012). Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.05. К., 20.

⁶⁵ Закон України (2003) «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), N 45, ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.

соціального обслуговування дозволяє стверджувати, що основною формою здійснення соціального обслуговування є послуга, що в наукових колах викликає питання щодо застосування цього терміну: або в контекстуальному або в процесуальному аспекті⁶⁶. Наприклад, представником контекстуального підходу є М.Філіпова, на думку якої соціальне обслуговування – це власне надання особам, які потрапили у складну життєву ситуацію, різноманітних видів послуг, які забезпечують досягнення необхідної якості життя різними суб'єктами соціального захисту населення (закладами соціального обслуговування, соціальними службами, громадськими організаціями, які надають соціальні послуги)⁶⁷. В процесуальному підході (М.Буянова) соціальне обслуговування виступає як діяльність закладів соціального обслуговування щодо надання різних соціальних послуг для осіб, що знаходяться у складних життєвих обставинах або в ситуації подолання соціальних ризиків, що порушують їх життєдіяльність і яку вони не можуть подолати самостійно⁶⁸.

Сутність соціального обслуговування полягає, з одного боку, у використанні патерналістської ідеології по відношенню до соціально незахищених груп населення, і, з іншого боку, в диференційованому, адресному впливі на динамічних, адаптованих до ринку людей, які тимчасово опиняються у складних життєвих ситуаціях. Такий підхід забезпечує необхідну для суспільства дуально-цільову орієнтацію і дозволяє укріплювати соціальну стабільність та рівновагу. В Україні переважає інший підхід, при якому засоби соціального обслуговування спрямовуються в основному на соціальну допомогу і реабілітацію категорій населення, що знаходяться в

⁶⁶ Іваночко О. (2013). Щодо проблеми форм соціального обслуговування фізичних осіб в Україні. *Вісник Львівського університету*, Випуск 58, 145.

⁶⁷ Філіпова М.В. (2006). *Право соціального забезпечення: учебник*. М., Юристь, 363.

⁶⁸ Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьева З.А. (2013). *Право соціального забезпечення: учебное пособие*. 4-е изд., перераб. и доп. М., КНОРУС, 480.

складній життєвій ситуації. Такий підхід також має актуальність, але потрібно визнати, що необхідно розширювати спектр і якість сервісних послуг, задовольняючи потреби представників різних соціальних груп населення, так як соціальне обслуговування є одним з способів оптимізації соціальних взаємодій і відносин в суспільстві, що пов'язано з цілями соціальної політики і управління.

В контексті впровадження і розвитку електронного урядування в Україні сфера соціального захисту і соціального обслуговування населення, зокрема, знаходиться на початковому рівні застосування онлайн-послуг. Наразі на сайті Міністерства соціальної політики України доступні наступні електронні послуги: 1) допомога при народженні дитини; 2) призначення субсидій; 3) система розрахунку пенсійного забезпечення⁶⁹. В стадії розробки знаходиться «Інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL)», яка створюється у рамках проекту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України» за кошти позики Міжнародного банку реконструкції та розвитку №8404-UA. В рамках впровадження Системи передбачається створення централізованої інформаційної системи, яка базується на використанні прикладного програмного забезпечення рівня *Enterprise*, із забезпеченням доступу користувачів до прикладних задач через веб-інтерфейс.

Основні електронні адміністративні і соціальні послуги, що вже запроваджені в Україні можна отримати на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади України, де вони розподілені за такими категоріями: безпека та суд, фінанси та податки, транспорт, підприємництво, громадянство та міграція, земля та екологія, будівництво та нерухомість, соціальний захист⁷⁰.

Отже, на сьогодні впровадження електронних соціальних послуг знаходиться на початковому рівні і не охоплюють список

⁶⁹ Міністерство (1999) соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/main/Eservices.html>

⁷⁰ Урядовий портал (2017). Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/servicesfilter>

визначених законодавством соціальних послуг. Саме тому виникає необхідність вивчення можливостей і розроблення моделі впровадження таких електронних соціальних послуг на регіональному рівні, як: соціально-педагогічні, психологічні онлайн-консультації, юридичні послуги, дистанційного навчання (у співпраці з регіональними ВНЗ) через систему закладів соціального обслуговування. Це передбачає інтегрованість і інтерактивність електронних соціальних послуг, технологічне і програмне забезпечення, нарощування кадрового потенціалу, доступність до Інтернет-мережі, розробку технології надання соціальних послуг в онлайн-режимі.

Розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження ІКТ в усі сфери суспільного життя створюють принципово нові можливості для соціальної роботи. В інформаційному суспільстві робота у соціальній сфері потребує знань та вмінь ефективного пошуку, накопичення, опрацювання, зберігання, подання, передавання даних за допомогою комп'ютерів та інтернет-мереж.

Інформатизацію соціальної роботи, на думку С.Гасумової, необхідно розглядати як частину процесу інформатизації соціальної сфери, тобто процесу розширеного виробництва і відтворення соціальних змін, що відбуваються у сучасному суспільстві за допомогою перспективних інформаційних технологій, на основі актуалізації ресурсних можливостей індивідів (груп) у вирішенні проблем життєдіяльності⁷¹.

Як наголошує Є.Холостова, інформатизація життєдіяльності людини є одним із факторів зміни змісту соціальної роботи. Процес інформатизації соціальної роботи відбувається на основі застосування ІКТ при наданні соціальної допомоги людям, які опинилися у складній життєвій ситуації. Маючи доступ до інформації, людина, що попадає у складну життєву ситуацію, перестає бути пасивним учасником соціально-реабілітаційного

⁷¹ Гасумова С.Е. (2011). Информатизация социальной работы: российский и зарубежный опыт. *Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы*. Санкт-Петербург, №1(15), 15–22.

процесу й активно залучається до процесу самопомоги та взаємодопомоги задля подолання зазначених обставин⁷².

Основною метою інформаційних технологій у практиці соціальної роботи є, на думку Є.Холостової, забезпечення ефективного використання інформаційних ресурсів у випадках: 1) надання допомоги особам, які опинилися у складній життєвій ситуації; 2) поширення у суспільстві знань і формування навичок із профілактики соціально небезпечного становища та самопомоги і взаємодопомоги; 3) забезпечення реалізації прав та свобод; 4) здійснення підтримки прийняття управлінських рішень у сфері соціальних послуг⁷³.

Особи, які опинилися у складній життєвій ситуації, доволі часто соромляться звернутися до соціального працівника, щоб віч-на-віч обговорити свої проблеми і отримати консультацію щодо їх розв'язання. Нерідко вони довіряють свої проблеми комп'ютеру, шукаючи відповіді на запитання у мережах. Тому важливим є створення державних спеціалізованих інтернет-ресурсів, які спрямовані на вирішення соціальних суспільно значущих проблем: насильство у сім'ї, алкоголізм, наркоманія, злочинність, ВІЛ-інфекція/СНІД тощо. Розміщення достовірної інформації на подібних ресурсах буде корисною як для спеціалістів, так і для осіб, які потребують консультативної допомоги. Окремі розділи зазначених сайтів можна використовувати для проведення on-line консультацій фахівців та надання соціально-психологічної допомоги.

Важливе значення для інформатизації соціальної роботи має формування в Україні єдиного інформаційного простору соціальної сфери. Єдиний інформаційний простір це «...сукупність баз та банків даних, технологій їх ведення і використання, інформаційно-телекомунікаційних систем та мереж, які функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами, що забезпечує інформаційну взаємодію

⁷² Холостова Е.И. (2013). Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров. М., «Дашков и К°», 237.

⁷³ Холостова Е.И. (2013). Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров. М., «Дашков и К°», 237.

організацій та громадян, а також задоволення їхніх інформаційних потреб»⁷⁴. Отже, упровадження єдиного інформаційного простору соціальної сфери в Україні дозволить перейти до адресного надання соціальної допомоги, сприятиме ефективності і якості надання соціальних послуг громадянам, підвищить державний контроль за цільовим використанням виділених на соціальні цілі бюджетних коштів.

В контексті впровадження електронного урядування в Україні і процесу діджиталізації публічних послуг актуалізується проблема інкорпорації в сферу соціальної роботи технологій надання електронних соціальних послуг. Перш ніж спробуємо визначити можливості використання інформаційно-комунікаційних технологій в наданні різних фор, видів і типів соціальних, обґрунтуємо сутнісні, змістові і концептуальні ознаки поняття «соціальна послуга».

Соціальні послуги мають усі ознаки публічних послуг, але критерієм їх виділення в окрему категорію (на відміну від державних і адміністративних послуг) є не коло суб'єктів, що їх надають, а сфера, в якій вони реалізуються (охорона здоров'я, культура, освіта, наука, соціальний захист). Соціальні послуги можуть надаватися як органами державної влади, органами місцевого самоврядування, так і недержавними організаціями. Однак, погоджуємось з думкою О.Євтушенка, – якщо в основі соціальної послуги лежать конституційні права громадян, реалізація яких повинна забезпечуватися державою, то ця послуга має надаватися державними структурами, держава в цьому випадку не вправі самоусунутися, хоча це не забороняє надання цієї послуги й недержавними, комерційними органами⁷⁵. Схожу позицію висловлює і Н.Болотіна, яка вважає, що терміном «соціальні послуги» охоплюються всі види послуг, що надаються

⁷⁴ Арістова І.В. (2000). Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти: монографія. Харків, Вид-во Ун-ту внутр. справ, 368.

⁷⁵ Євтушенко О.Н. (2009). Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. *Наукові праці. Політичні науки*, Т. 122, Вип. 109, 32-34.

державними і недержавними закладами та установами з метою забезпечення реалізації соціальних прав в державі⁷⁶. А Р.Греба трактує соціальні послуги як дії, що регулюються та координуються державою і спрямовані на соціалізацію/інтеграцію/реінтеграцію людини в суспільство з метою реалізації державних гарантій та забезпечення рівних прав і можливостей громадян у доступі до суспільних благ⁷⁷.

Існує і більш вузьке трактування поняття «соціальні послуги». Так, Б.Сташків до них відносить лише ті послуги, які надаються з метою подолання складних життєвих обставин⁷⁸. Аналогічний підхід відображено і в Законі України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003р., ст. 1 якого визначає соціальні послуги як комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя⁷⁹. Під складними життєвими обставинами розуміють обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад,

⁷⁶ Болотіна Н.Б. (2005). Право соціального захисту України: навч. посіб. К., Знання, 381.

⁷⁷ Греба Р.В. (2018). Механізми реформування системи соціальних послуг в умовах децентралізації влади в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук. з держ. упр.: спец. 25.00.02 «Механізми державного управління». Харків, 14.

⁷⁸ Сташків Б.І. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*, № 1, 77.

⁷⁹ Закон України (2003) «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), N 45, ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>).

стихійне лихо, катастрофа; шкода, завдана пожежею, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією тощо).

Отже, спробуємо надати робоче визначення поняття «електронна соціальна послуга», спираючись на трактування О.Берназюком електронної адміністративної послуги⁸⁰: ***електронна соціальна послуга – це соціальна послуга, яка повністю або частково надається за допомогою онлайн-сервісів закладів соціального захисту і соціального обслуговування населення, особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.*** Електронна соціальна послуга характеризується такими ознаками: 1) є результатом соціозахисної діяльності відповідних суб'єктів, яка реалізується за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій; 2) надається за заявою фізичної особи, поданої в електронній формі через онлайн-сервіси суб'єкта надання соціальних послуг; 3) завдяки повній або частковій інтеграції соціальних послуг до онлайн-простору забезпечується оперативність, доступність, зручність, мобільність отримання соціальної послуги.

Прикладом забезпечення електронної форми надання соціальних послуг є створення Центрів надання соціальних послуг «Прозорий офіс». Метою Центру соціальних служб у форматі «Прозорий офіс» є забезпечення єдиного простору для прозорості та зрозумілої взаємодії органів влади та громадян, створення конкурентного ринку соціальних послуг, а також збільшення переліку соціальних послуг, що надаються на рівні громади. Перевагою надання послуг у такому форматі є те, що в одному приміщенні, який працюватиме у форматі «прозорий офіс» можна одержати базовий пакет послуг соціального

⁸⁰ Берназюк О. (2019). Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарювання і право*, №5, 196-199.

характеру за різними напрямками⁸¹. В умовах сьогодення питання соціальної підтримки, призначення пенсій, надання різних видів соціальної допомоги, надання соціальних послуг та забезпечення робочим місцем повинні вирішуватись в максимально стислі терміни через застосування інформаційно-комунікаційних технологій.

Особливістю впровадження системи надання електронних послуг в Центрах «Прозорий офіс» є використання сучасних інноваційних електронних сервісів. Так, наприклад, в Центрах надання соціальних послуг м. Харкова впроваджено такі е-сервіси⁸²: 1) автоматизована система управління обробкою інформації, яка передбачає роботу Центру в системі Microsoft Dynamic CRM, яка забезпечує автоматизацію усіх процесів, пов'язаних із веденням обліку громадян, що потребують сторонньої допомоги та збором даних, необхідних при наданні соціальних послуг, а також дозволяє ввести е-документообіг, виконувати в великих обсягах збір, зберігання та аналіз даних про заявників, від комунальних служб, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними; 2) автоматизована система управління чергою, яка дає змогу аналізувати роботу як окремого адміністратора, так і певного підрозділу та офісу в цілому; 3) електронні інформаційні термінали самообслуговування, які забезпечують прямий вихід на сайт «Прозорий офіс», в якому інформація про всі послуги, які надаються в Центрі, про умови надання послуг, терміни надання, приклади заповнення необхідних документів; 4) веб-сайт Центру соціальних послуг «Прозорий офіс», який працює в онлайн режимі, тобто користувачі отримують актуальну інформацію щодо послуг, які надаються в Центрі. Веб-сайт синхронізований з програмою автоматизованого обміну даними, з електронними

⁸¹ Управління праці (2015) та соціального захисту населення. URL: <https://www.facebook.com/Svyatoshino/posts/1905151256373314>

⁸² Клімушин П.С., Литвяк О.М. (2018). Впровадження найкращих практик надання соціальних послуг у Харківському регіоні. *Актуальні проблеми державного управління*: зб. наук. пр. Харків, Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", Вип. 1 (53), 87.

інформаційними терміналами та системою управління чергою, що дозволяє оперативно відстежувати користувачам проходження справ. На сайті розміщена уся інформація, яка необхідна заявнику: перелік послуг, які згруповані в 10 основних груп (призначення субсидій на житлово-комунальні послуги, надання пілґ, отримання соціальних допомог та компенсацій, отримання посвідчень, соціальний захист учасників антитерористичної операції, соціальний захист осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, санаторно-курортне лікування окремих категорій громадян, забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації, інші послуги, пенсійне забезпечення), порядок надання послуг, терміни надання, приклади заповнення заяв, бланки та форми заяв; 5) сервіс «Персональний кабінет користувача», який забезпечує: оперативне надання е-консультацій, можливість відстеження заявником в режимі онлайн стану проходження свого звернення, sms-інформування заявника щодо готовності документа, можливість попереднього запису на прийом до Центру.

Для аналізу можливостей надання деяких соціальних послуг в електронній формі і через застосування інформаційно-комунікаційних технологій визначимо основні групи соціальних послуг, що закріплені в Законодавстві України. Так, в Законі України «Про соціальні послуги» 2003 року виділяють такі види як⁸³: 1) соціально-побутові послуги – забезпечення продуктами харчування, інвентарем, транспортними послугами, засобами первинної механізації; здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо; 2) психологічні послуги – надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин із оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання

⁸³ Закон України (2003) «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), N 45, ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.

методичних порад; 3) соціально-педагогічні послуги – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, зацікавлених осіб; 4) соціально-медичні послуги – консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія; 5) соціально-економічні послуги – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій; 6) юридичні послуги – надання консультацій із питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо); 7) послуги із працевлаштування – пошук роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальний супровід працевлаштованої особи.

В новій редакції Закону України «Про соціальні послуги» 2019 року соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на: 1) соціальну профілактику – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини; 2) соціальну підтримку – сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин; 3) соціальне обслуговування – мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду. Соціальні послуги за типами поділяються на: 1) прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або

систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо); 2) комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо); 3) комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим); 4) допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо)⁸⁴.

Отже, основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування. Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації. Соціальне обслуговування здійснюється шляхом надання соціальних послуг.

Розглянемо можливості впровадження онлайн-сервісу у наданні основних груп соціальних послуг.

1. До першої групи соціальних послуг можемо віднести матеріальну допомогу і соціально-економічні послуги. Електронний сервіс надання таких соціальних послуг пов'язаний із оформленням документів на отримання певного

⁸⁴ Закон України (2019) «Про соціальні послуги». *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, №18, ст. 73.

виду послуги фінансово-економічного характеру. Так, на Порталі державних послуг (який, на жаль діє частково на території різних областей України) можна отримати електронні форми і заяви на такі послуги, як: отримання субсидії на оплату житлово-комунальних послуг; допомога при народженні дитини; довідка про отримання/неотримання усіх видів державних допомог; взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов; довідка про забезпечення (не забезпечення) санаторно-курортним лікуванням; довідка про неотримання аліментів або розмір аліментів (для отримання тимчасової державної допомоги); щорічна допомога на оздоровлення постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС; одноразова матеріальна допомога громадянам; тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх не відоме; допомога малозабезпеченим сім'ям; надання натуральної допомоги малозахищеним верствам населення; державна соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам до 18 років; допомога на дітей, які перебувають під опікою чи піклуванням; допомога у зв'язку з вагітністю та пологами; допомога на дітей одиницями матерям; допомога при усиновленні дитини; надбавка на догляд за інвалідом з дитинства або дитиною-інвалідом тощо⁸⁵.

Незважаючи на такий значний перелік електронних послуг з надання матеріально-фінансової допомоги вразливим верствам населення слід відзначити, що важливою умовою застосування онлайн-сервісу є наявність таких каналів ідентифікацій як ID Bank, ID Card (паспорт) або цифровий електронний підпис, що прискорює процес онлайн обслуговування з мінімальною кількістю відвідування відповідних державних установ. Ця група соціальних послуг сьогодні перебуває в умовах прискороного розвитку, бо належить виключно до сфери відповідальності держави і державних органів управління, є частиною формування «держави у смартфоні», а тому потребує впровадження єдиного

⁸⁵ Портал (2018) державних послуг iGov. URL: <https://igov.gov.ua/service/97/general>

електронного порталу державних адміністративних і соціальних послуг і вирішення безпеки персональних даних отримувачів електронних адміністративних і соціально-економічних послуг.

2. *Юридичні послуги через онлайн-сервіси в сфері соціального обслуговування стосуються насамперед сфер правового захисту осіб, які потрапили в складні життєві обставини* (наприклад, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, стихійне лихо, катастрофа; шкода, завдана пожежею, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією тощо). Такі послуги можуть надаватися як в онлайн-режимі (через застосування телекомунікаційних технологій) або через такі електронні форми спілкування як запити, e-mail листування тощо. Наразі такі послуги надаються як державними інтернет-сайтами, так і приватними юридичними фірмами. Особливе місце посідають електронні юридичні послуги з боку громадських організацій, які займаються правозахисною діяльністю.

В цілому, електронна форма отримання юридичних послуг може бути першим кроком для подальших правових відносин особи і частиною відстоювання гарантованих державою прав. Сьогодні виділяють декілька цифрових трендів юридичної сфери⁸⁶: 1) хмарні технології продовжать завойовувати ринок. «У будь-який час, у будь-якому місці», – саме так можна охарактеризувати очікування клієнтів щодо доступу до юридичних документів. Фахівці також зацікавлені мати доступ до свого архіву як у залі суду, так і у відрядженні. Тож системи зовнішнього документообігу переможно крокуватимуть ринком. Мобільні версії таких сервісів зроблять їх більш привабливими. Наразі йдеться про створення цифрових екосистем, комфортних для користувачів; 2) теми GDPR, блокчейну та кібербезпеки залишатимуться в центрі уваги. Питання захисту інформації буде

⁸⁶ Загашева Н. (2020). Діджиталізація ринку юридичних послуг: провідні тренди 2020. Юридична газета, № 49(703). URL: <http://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/didzhitalizaciya-rinku-yuridichnih-poslug-providni-trendi-2020.html>

в центрі запеклих дискусій, адже йдеться не лише про безпеку даних та конфіденційність, але й про свободу волі; 3) нові технології просування та управління відносинами з клієнтом. Мобільні додатки, CRM-системи призначені виключно для потреб юридичної фірми, нові ідеї використання традиційних соціальних медіа – все це дозволить більш якісно керувати клієнтським досвідом. Наразі все піддається автоматизації: управління контактами, постановка завдань, відстеження перебігу справи, створення типових документів, обчислення робочого часу юриста, виставлення рахунків, фінансова звітність і бухгалтерія.

При здійсненні правозахисної функції професійної діяльності соціальні працівники надають інформаційно-консультативні послуги населенню з правових питань щодо підтримки або зміни правового статусу особи, охорони і захисту їхніх законних прав та інтересів. Для задоволення постійно зростаючих інформаційних потреб громадян у доступі до нормативно-правових документів створено електронні ресурси. Документи Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, документи міністерств та відомств, інших органів державної влади і місцевого самоврядування подані на офіційному веб-порталі Верховної Ради України (<http://rada.gov.ua/>), єдиному веб-порталі органів виконавчої влади України (<http://www.kmu.gov.ua/control/>), офіційному веб-сайті Міністерства соціальної політики України (<http://www.mlsp.gov.ua>) тощо. Вміння організувати пошук необхідної нормативно-правової інформації у глобальних мережах дозволить соціальному працівнику швидко й професійно проконсультувати громадян щодо охорони і захисту їх законних прав та інтересів; надати консультативно-правову допомогу у сфері сімейного, цивільного, трудового законодавства; запропонувати допомогу в оформленні документів для отримання пенсій, допомоги, пільг, субсидій й ін. Зауважимо, що надавати інформаційно-консультативні послуги населенню соціальні працівники можуть і по телефону, і при особистій зустрічі, і за допомогою мережі Інтернет. На нашу думку, соціальні

працівники спроможні надавати роз'яснення громадянам відносно організації самостійного пошуку у глобальних мережах нормативно-правових актів державного та місцевого рівня, соціально значущої інформації (пенсійне забезпечення, соціальні пільги, пошук роботи та ін.).

3. Соціально-медичні послуги полягають в організації консультацій щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, підтримка її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів. ***В контексті впровадження електронних соціальних послуг такі послуги насамперед передбачають інформаційну складову – відображення на сайтах установ і закладів соціального захисту, соціального обслуговування і соціальної роботи переліку медичних організацій, спеціалістів і послуг, які можуть отримати особи, що потрапили у складні життєві обставини.*** Сьогодні реалізація онлайн медичних послуг є частиною реформування сфери охорони здоров'я в Україні, що має актуальність для сільській або важкодоступній місцевості і потребує комплексного підходу з боку держави щодо удосконалення медичного обслуговування населення.

4. ***Соціально-побутові послуги – соціально-побутова адаптація осіб похилого віку, інвалідів з метою усунення обмежень життєдіяльності, підтримка соціальної незалежності, навчання трудовим навичкам, адаптація до посиленої трудової діяльності.*** На нашу думку, основними напрямками впровадження електронного урядування в систему надання соціально-побутових послуг виступають: 1) створення електронної бази даних осіб, які потребують соціально-побутових послуг на рівні певного територіального утворення; 2) відображення на сайтах установ соціального обслуговування правової інформації та інформації щодо переліку доступних соціально-побутових послуг, їх тарифікація і можливості безоплатного отримання, інформації про кваліфікацію спеціалістів, які надають соціально-побутові послуги; 3) створення у територіальних центрах соціального обслуговування онлайн-сервісів екстреного виклику спеціаліста зареєстрованим

клієнтом соціально-побутової адаптації (через застосування телекомунікаційних технологій, програмного забезпечення Skype тощо).

5. Соціально-педагогічні послуги полягають у виявленні та сприянні розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо. ***Особливістю застосування електронних технологій в наданні соціально-педагогічних послуг є впровадження технологій SMART-навчання.***

SMART-навчання – це гнучке навчання в інтерактивному освітньому середовищі за допомогою контенту з усього світу, що знаходиться у вільному доступі. Отже, знання стають широко доступні. Мета розумного навчання полягає в тому, щоб робити процес навчання ефективним за рахунок переносу навчального процесу в електронне середовище, а це, в свою чергу, надає можливість доступу кожному, розширення кількості бажаючих навчатися з будь-якого місця і у будь-який час. З цією метою необхідно здійснити перехід від книжкового до електронного контенту, розміщуючи його в репозитарії, зробити його активним. SMART-освіта надає нові можливості особам, які опинилися в складних життєвих ситуаціях, або навчаються індивідуально, тобто за допомогою інтерактивних технологій така особа взаємодіє із програмною системою, обирає та аналізує ту інформацію, яка йому потрібна, що спонукає його до самостійної роботи.

Сьогодні актуальним стає поява нового визначення – «мобільне навчання», що тісно пов'язане з електронним та дистанційним навчанням. Мобільне навчання є новою освітньою парадигмою SMART-освіти, на основі якої створюється нове навчальне середовище, де клієнти соціальних служб можуть отримати доступ до навчальних матеріалів у будь-який час та в будь-якому місці, що робить сам процес навчання всеохоплюючим та мотивує до безперервної освіти та навчання протягом усього життя.

На даний час також активно розвивається ще один новий напрям у сфері комп'ютеризованого навчання SMART-освіти, що отримав назву адаптивних та інтелектуальних технологій передавання знань. Завдання цього напрямку досліджень – включити до навчальних систем можливості диференціації технологічного процесу передавання знань, тобто забезпечити врахування індивідуальних здібностей суб'єкту навчання, його попередніх знань та вмій. Адаптивне навчання можна охарактеризувати як технологічну педагогічну систему, що сприяє ефективному індивідуальному навчанню. У випадках, коли ми знаходимо неможливим охоплення освітнього забезпечення, зазвичай існує спосіб, за допомогою якого цифрові технології можуть істотно змінити ситуацію. Вона має оцінювати початкову підготовку суб'єкту навчання та відстежувати результати проходження навчання, характеристики сприйняття нової інформації, забезпечити викладачеві можливість варіювати способи подачі матеріалу, а тому, кого навчають, способи його засвоєння також коригувати параметри, структуру та алгоритм навчання. Отже, ефективна технологія адаптивного та інтелектуального навчання має базуватися на позиції діяльного, активного, гнучкого підходу до побудови педагогічного процесу, що досить важливо в процесі надання соціально-педагогічних і педагогічних послуг.

6. Психологічні послуги. Психологічні послуги стосуються насамперед таких видів психологічної допомоги як психокорекція, психотерапія, психологічне консультування і вимагають професійної взаємодії психолога і клієнта. В цьому аспекті електронна форма надання психологічних послуг, на нашу думку досить обмежена, хоча і має свої переваги в сучасному інформаційному суспільстві. Наприклад В.Меновщиков виділив наступні причини звернення клієнтів до форми інтернет-консультування: 1) в інтернеті не існує кордонів, що виключно важливо для маленьких міст чи селищ, де психологічна допомога може бути представлена дуже слабо; 2) потенційний клієнт може заочно познайомитися з терапевтом, дізнатися про нього більше, почитати його публікації, вникнути в

стиль і манеру його роботи, що дозволяє клієнтові вибирати «свого» терапевта; дуже багато людей вибрали Інтернет як основний комунікативний канал, інакше кажучи, сформувалася цільова група, яка при появі будь-якого роду психологічних проблем буде шукати допомоги саме в Інтернеті; 4) в Інтернеті клієнт може отримати допомогу або безкоштовно, або за менші гроші, що для великої кількості людей – причина номер один у виборі форми психологічної допомоги; 5) це допомога тим людям, які за фізичними (наприклад, інвалідність) або за психологічними (панічні страхи, комплекси) чинниками просто нездатні відвідувати психолога⁸⁷. На нашу думку, до цих чинників можна додати: можливість спілкування клієнта з психологом через комп'ютер допомагає зняти бар'єри в спілкуванні особливо для тих, хто соромиться звертатися до психолога та розказувати про свої проблеми, зберігаючи свою анонімність; звертатися до психолога онлайн в екстрених і кризових ситуаціях.

Отже, *надання психологічних послуг в Центрах соціальних служб в електронній і онлайн формах можливе: по-перше, як звернення по лінії довіри через Skype в екстрених і кризових ситуаціях і обставинах; по-друге, як надання першої психологічної консультації; по-третьє, як додаткова форма психологічного супроводу клієнта; по-четверте, як форма здійснення психодіагностичного обстеження клієнта.* Але, не зважаючи на переваги електронних психологічних послуг, саме безпосередня взаємодія психолога і клієнта є ефективним фоном вирішення психологічних проблем і подолання кризових ситуацій в міжособистісних стосунках.

7. Послуги з працевлаштування. Послуги, пов'язані із забезпеченням зайнятості населення, надаються безкоштовно. Видами соціальних послуг за Законом України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття»⁸⁸ та за Законом України «Про зайнятість населення»⁸⁹

⁸⁷ Меновщиков В.Ю. (2009). Многомерная модель дискурса Интернет-консультирования. *Вопросы психологии*, №1, 97-103.

⁸⁸ Закон України (2000) «Про загальнообов'язкове державне соціальне

є: пошук підходящої роботи та сприяння в працевлаштуванні, в тому числі шляхом надання роботодавцю дотації на створення додаткових робочих місць для працевлаштування безробітних та фінансування організації оплачуваних громадських робіт для безробітних; професійна підготовка або перепідготовка, підвищення кваліфікації та профорієнтація; інформаційні та консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням. Видами забезпечення за Законом України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» є: допомога по безробіттю, в тому числі одноразова її виплата для організації безробітним підприємницької діяльності; матеріальна допомога у період професійної підготовки, перепідготовки або підвищення кваліфікації безробітного; допомога на поховання у разі смерті безробітного або особи, яка перебувала на його утриманні. Електронні послуги з працевлаштування на сьогодні можна вважати досить поширеним явищем. Так, на сайті Державної служби зайнятості⁹⁰ можна здійснити: 1) можна переглянути список вакансій і резюме; 2) пройти профорієнтаційне тестування; 3) зареєструвати персональний кабінет.

Отже, можна зазначити необхідність впровадження електронних соціальних послуг в сучасній системі соціального обслуговування в контексті електронного урядування.

Таким чином, можна зазначити наступне:

– по-перше, теоретико-методологічною основою впровадження електронного урядування є концепція інформаційного суспільства, в якому інформація, знання і інформаційно-комунікаційні технології становлять систему соціальної і державної інфраструктури соціуму, причому значне місце відводиться саме взаємодії держави і суспільства через застосування електронних систем комунікації, в тому числі і в

страхування на випадок безробіття». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, № 22, ст.171.

⁸⁹ Закон України (2013) «Про зайнятість населення». *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, № 24, ст.243.

⁹⁰ Державна служба зайнятості (2020). URL: <https://www.dcz.gov.ua/>

сфері соціального захисту і соціального обслуговування населення;

– по-друге, основними умовами забезпечення ефективної організації електронних соціальних послуг в системі соціального захисту населення є: 1) наявність можливостей отримувачів соціальних послуг отримувати відповідні соціальні послуги через онлайн-сервіси; 2) належна оснащеність суб'єктів надання соціальних послуг інформаційно-комунікаційними технологіями, програмним забезпеченням; 3) стандартизація і визначення обсягу, змісту і процедур соціальних послуг, які можуть бути надані через онлайн-сервіс установ соціального захисту і соціального обслуговування населення; 4) наявність законодавчої бази, що регламентує механізм надання соціальних послуг через онлайн-сервіси.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ)

2.1. Соціологічний аналіз стану і можливостей впровадження електронних соціальних послуг в Україні (на прикладі Запорізької області)

Для дослідження особливостей стану і можливостей впровадження електронних соціальних послуг в Запорізькій області було проведено: 1) експертне опитування серед керівників і працівників соціальних служб і закладів соціального обслуговування (n=100, серпень 2020 р.); 2) масове соціологічне опитування серед клієнтів соціальних служб і закладів соціального обслуговування (n=300, серпень 2020 р.).

Мета дослідження – оцінка стану і можливостей впровадження електронних соціальних послуг в Україні (на прикладі Запорізької області).

Завдання дослідження:

- 1) виявити рівень інформованості щодо надання електронних соціальних послуг;
- 2) визначити особливості досвіду надання (отримання) електронних соціальних послуг;
- 3) виявити рівень доступності соціального обслуговування в системі електронних послуг;
- 4) визначити фактори оптимізації розвитку соціального обслуговування в системі електронних послуг.

В таблиці 2.1 представлено операціональні поняття та емпіричні індикатори соціологічного дослідження.

Таблиця 2.1 - Операціональні поняття (параметри) та емпіричні індикатори дослідження

Поняття (параметри)	Індикатор	Тип шкали
Інформованість щодо надання електронних соціальних послуг	Рівень обізнаності і інформованості щодо надання електронних соціальних послуг	Рангова
Досвід надання (отримання) електронних соціальних послуг	Оцінка досвіду надання (отримання) електронних соціальних послуг Готовність надавачів (отримувачів) надавати (отримувати) електронні соціальні послуги	Номінальна Рангова
Доступність соціального обслуговування в системі електронних послуг	Оцінка розвитку ІКТ в закладах соціального обслуговування Оцінка доступності електронних послуг для населення Оцінка можливості надання електронних соціальних послуг	Рангова Номінальна Рангова
Фактори оптимізації розвитку соціального обслуговування в системі електронних послуг	Причини уповільнення впровадження надання електронних соціальних послуг	Номінальна

Характеристика вибірки масового соціологічного опитування серед клієнтів соціальних служб і закладів соціального обслуговування (n=300): 1) за статтю: чоловіки – 30,3%; жінки – 69,7%; 2) за віком: 15-30 років – 24,6%, 31-50 років – 61,5%, 51 років і більше – 13,9%; 3) за типом населеного пункту: м. Запоріжжя – 40,2%, районний центр, сільська місцевість – 59,8%.

Характеристика вибірки експертного опитування серед керівників і працівників соціальних служб і закладів соціального обслуговування (n=100): 1) професійний стаж роботи: до 3-х

років – 23,4%; від 3 до 10 років – 46,8%; від 10 років – 29,8%; 2) за типом населеного пункту: м. Запоріжжя – 57,4%, районний центр, сільська місцевість – 42,6%.

1. Інформованість щодо надання електронних соціальних послуг. Важливим фактором, що визначає можливості і перспективи впровадження в систему соціального обслуговування електронних соціальних послуг на першому етапі, є рівень інформаційної підтримки цього процесу, який можна визначити через такі показники як інформованість і обізнаність надавачів (соціальних працівників) і отримувачів (клієнтів закладів соціального обслуговування) соціальних послуг. На рис. 2.1-2.3 представлено оцінку рівня поінформованості суб'єктів соціального обслуговування.

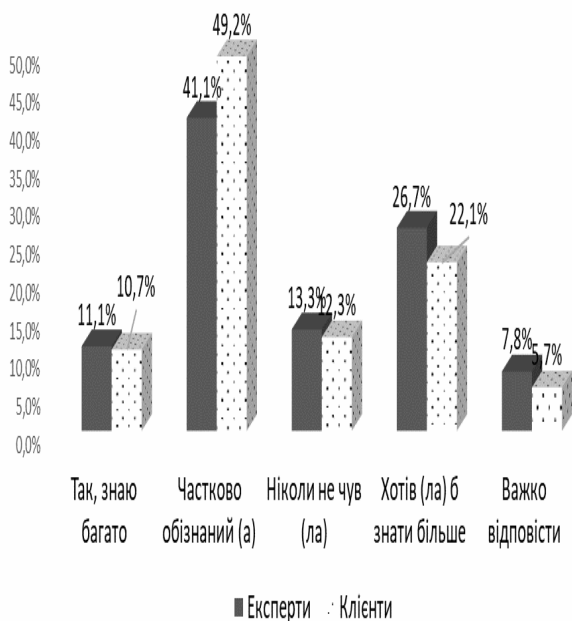


Рис. 2.1. Оцінка рівня обізнаності і інформованості щодо надання електронних соціальних послуг

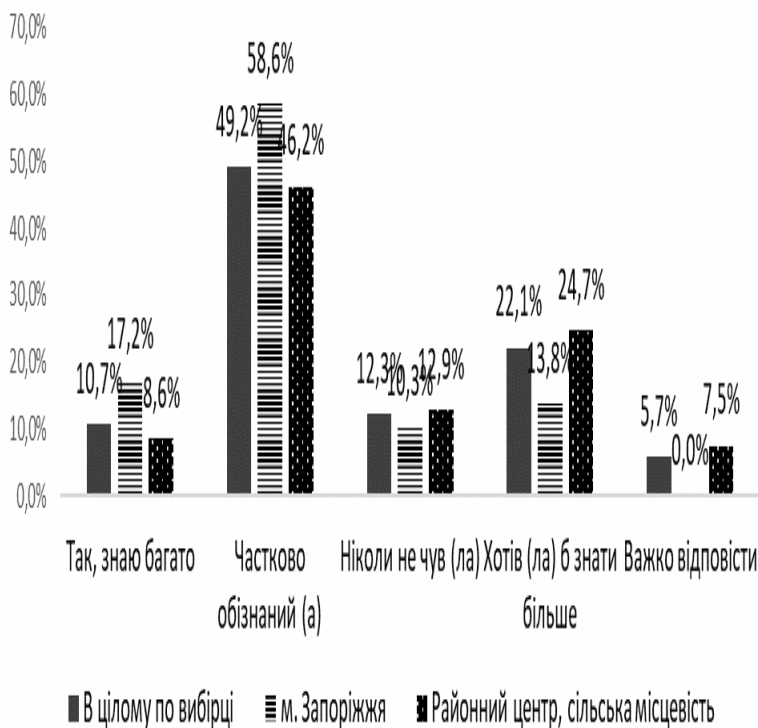


Рис. 2.2. Оцінка рівня обізнаності і інформованості щодо надання електронних соціальних послуг серед клієнтів

За результати опитування виявлено вищий за середній рівень обізнаності щодо можливості надання (отримання) електронних соціальних послуг серед експертів і клієнтів (таких більше 50%), причому більшість опитаних серед клієнтів соціальних служб м. Запоріжжя віком від 15 до 30 років.

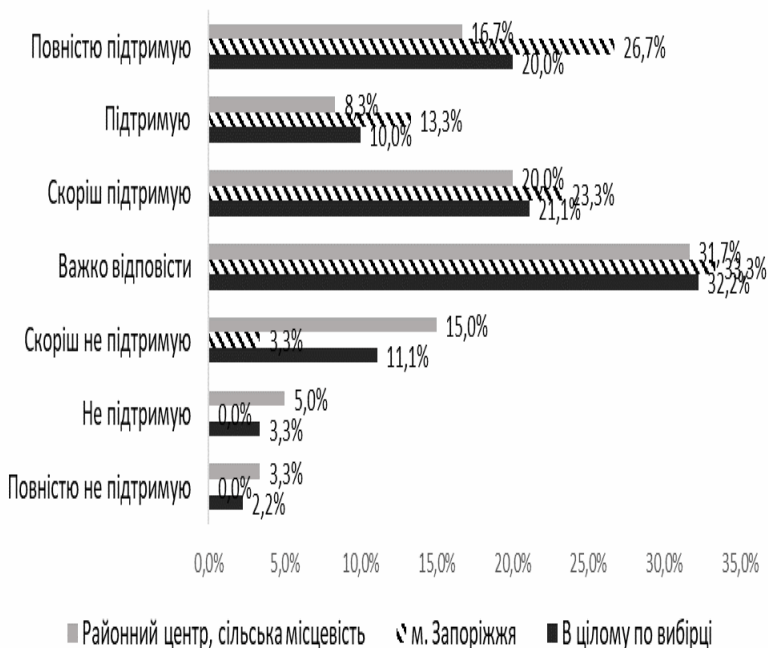


Рис. 2.3. Оцінка рівня підтримки експертами надання електронних соціальних послуг

Слід зазначити, що серед надавачів соціальних послуг 50% підтримують можливість впровадження інформаційно-комунікаційних технологій дистанційного соціального обслуговування, причому таку ідею **підтримують 63% експертів м. Запоріжжя і 45% Запорізької області** (до речі серед них 24% не підтримують таку паралельну форму надання соціальних послуг), ще третина не визначила свою позицію.

2. Досвід надання (отримання) електронних соціальних послуг. Стрімкий розвиток застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій і мережі Інтернет вже дозволяє застосовувати різні форми надання і отримання електронних соціальних послуг, що набуває поширення за рахунок державної політики діджиталізації публічних послуг («держава у

смартфоні»), серед яких особливого попиту є оформлення в електронному вигляді соціальних пільг, допомоги, пенсій тощо, тому і показники дослідження свідчать про те, що майже половина опитаних вже мали такий досвід (рис. 2.4-2.5).

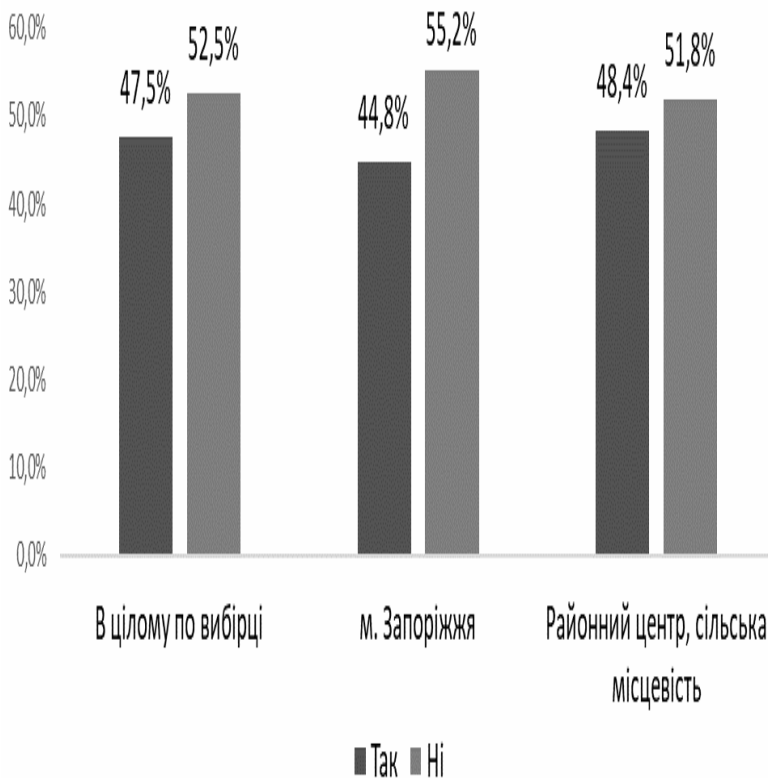


Рис. 2.4. Досвід отримання електронних соціальних послуг серед клієнтів

За віковими категоріями досвід отримання електронних публічних і соціальних послуг більш за всіх мають клієнти соціальних служб середнього віку, а менший – клієнти від 51 року і більше (лише 30%), що на нашу думку, пов'язано із низьким рівнем доступності і навичок користування сучасними інформаційними технологіями і технічними засобами.

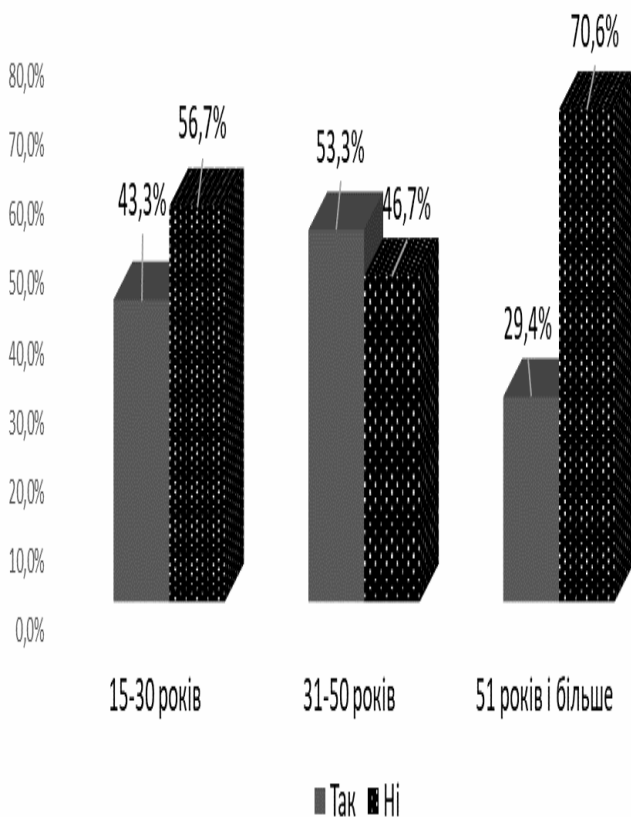


Рис. 2.5. Досвід отримання електронних соціальних послуг серед клієнтів в залежності від вікової категорії

59% опитаних соціальних працівників зазначили (рис. 2.6), що вже мають досвід надання електронних соціальних послуг, причому таких виявилось більше в районних центрах Запорізької області ніж в обласному центрі (67% і 43% відповідно), однак ці показники визначаються тими формами електронних інструментів, які вони використовують у професійній діяльності (рис. 2.7).

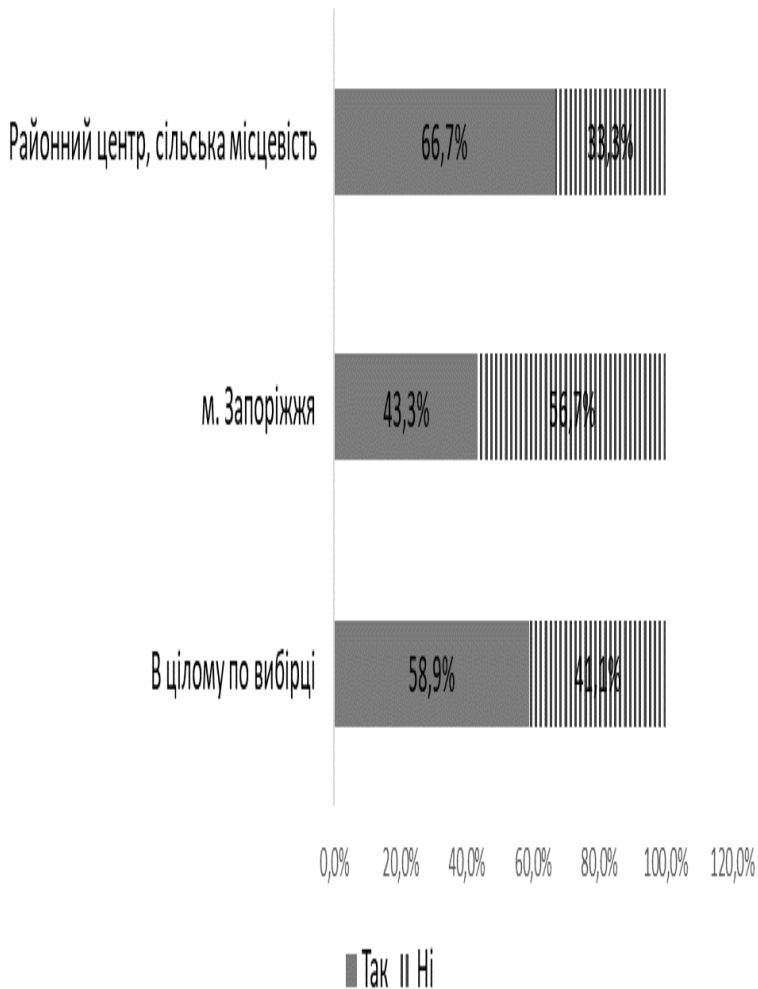


Рис. 2.6. Досвід надання електронних соціальних послуг серед експертів

Серед електронних інструментів, які використовують в своїй професійній діяльності соціальні працівники, найбільш поширеними є: Google-сервіси (60%), електронні запити і

звернення (45%), сайт закладу соціального обслуговування (42%) і соціальні мережі (40%).

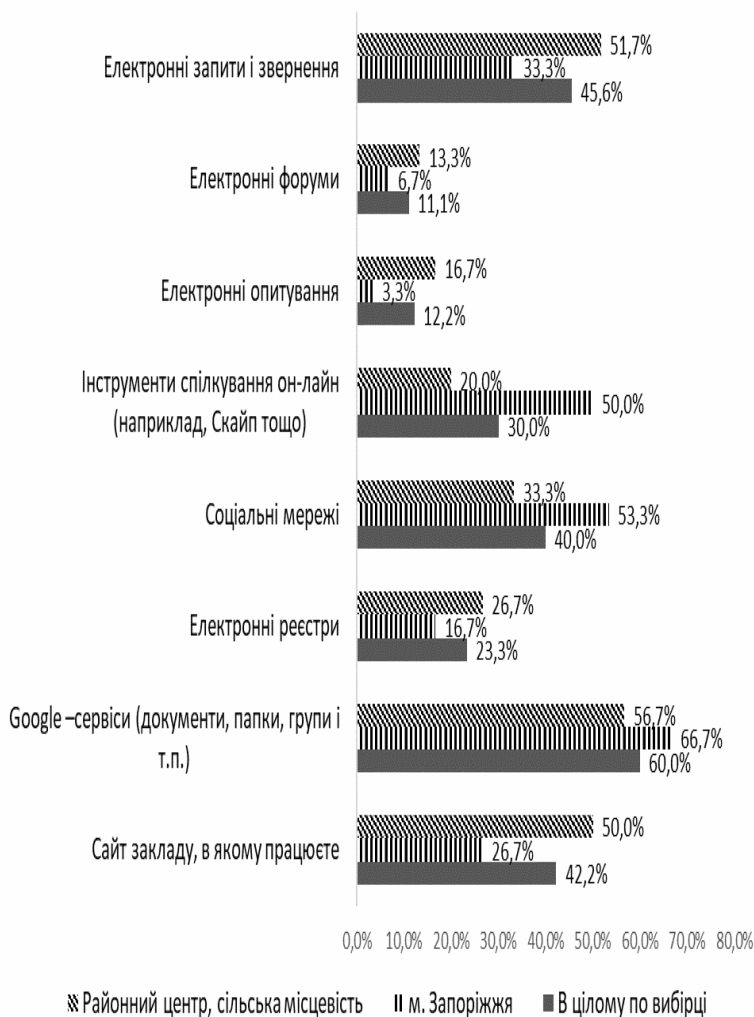


Рис. 2.7. Досвід користування електронними інструментами в професійній діяльності серед експертів (можна було обрати декілька варіантів)

Інструменти, що безпосередньо дають можливість відкритого спілкування в процесі надання соціальної послуги

(комунікаційні онлайн-сервіси), застосовують лише 30% соціальних правників (більше таких у м. Запоріжжя). Отже, можна зазначити, що на даному етапі розвитку надання електронних соціальних послуг більш за все використовуються інструменти, які використовують звичайні користувачі інтернету (Google-сервіси і соціальні мережі), і ті можливості, що надаються форматом веб-сайту закладу соціального обслуговування, серед яких домінують електронні запити і звернення на отримання соціальної послуги (що більш поширені у районних центрах соціальних служб і соціального обслуговування).

Якщо виявлення рівня досвіду отримання і надання електронних послуг визначає реальний стан застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в соціальній роботі і соціальному обслуговуванні (в даному випадку на регіональному рівні), то показником, що визначає можливості їх використання є оцінка готовності як надавачів, так і отримувачів розвитку системи соціального обслуговування із застосуванням Інтернет-технологій і дистанційного спілкування. В цьому аспекті виразним показником є оцінка готовності населення отримувати електронні соціальні послуги з точки зору як самих отримувачів, так і з позиції надавачів соціальних послуг (рис. 2.8-2.11).

Як видно з результатів дослідження позитивна оцінка готовності населення до отримання електронних соціальних послуг складає 32% опитаних експертів і клієнтів, тобто точки зору отримувачів і надавачів соціальних послуг в цьому питанні співпадають; негативна оцінка готовності також майже співпадає (**40% серед опитаних клієнтів і 36% серед експертів**). 30% опитаних не визначили власну позицію і можливо представляють групу суб'єктів соціального обслуговування, що володіють достатнім рівнем інформованості і обізнаності щодо можливостей застосування інструментів електронного урядування в системі соціального обслуговування.

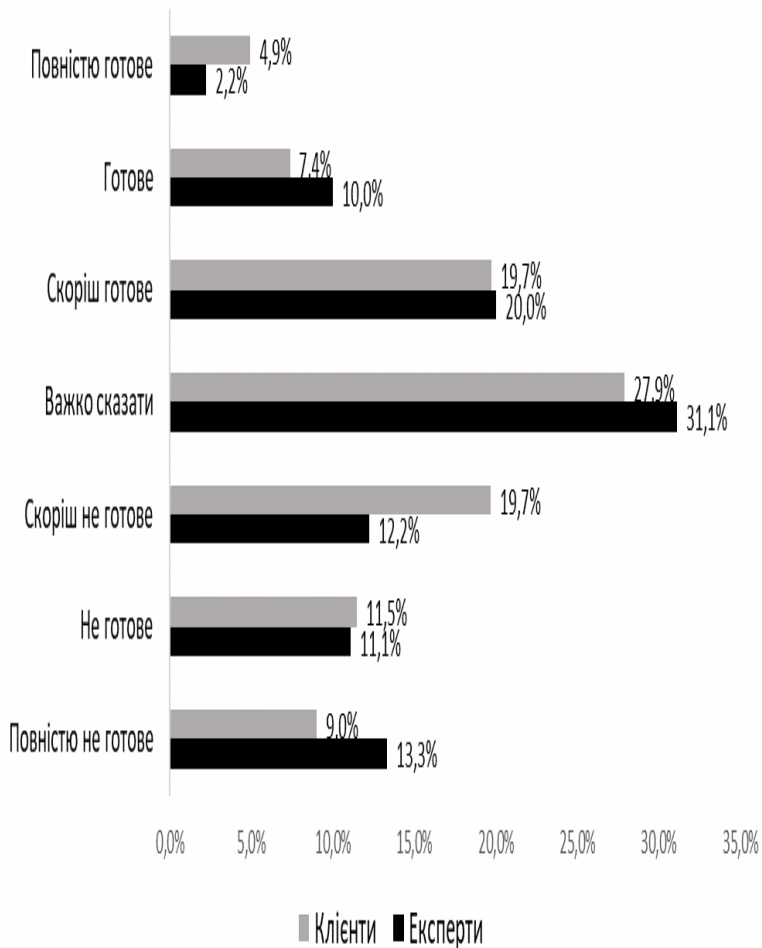


Рис. 2.8. Оцінка готовності населення отримувати електронні соціальні послуги

За місцем проживання і роботи і опитаних результати дослідження мають деякі статистичні розбіжності. Так, серед експертів, які представляють соціальні служби і заклади соціального обслуговування в обласному центрі позитивну оцінку готовності населення надали 20% опитаних, в районних закладах – 38%. Розподіл за негативною оцінкою готовності: м.

Запоріжжя – 37% і районні центри – 37%.

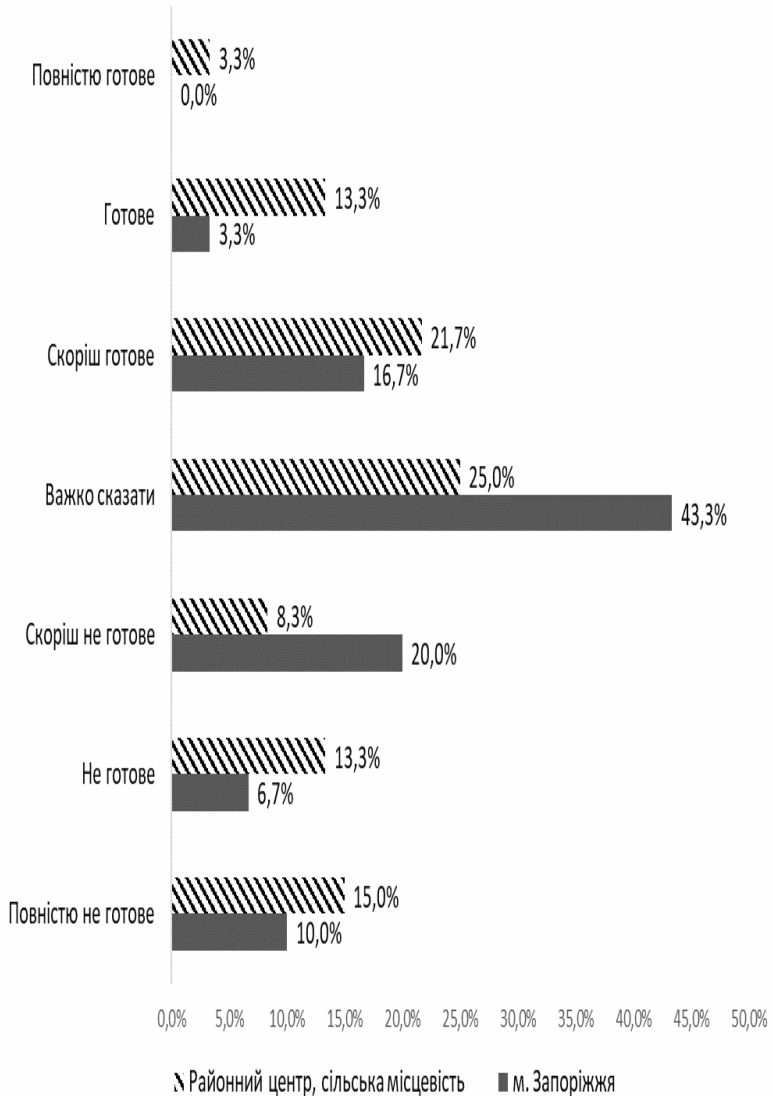


Рис. 2.9. Оцінка готовності населення отримувати електронні соціальні послуги (експерти)

З іншого боку, саме населення (в якості клієнтів соціальних

служб і закладів соціального обслуговування) по іншому оцінюють власну готовність отримувати електронні соціальні послуги (рис. 2.10). Так, *мешканці м. Запоріжжя в цілому готові до впровадження електронних соціальних послуг (41% опитаних надали позитивну оцінку і 34% - негативну)*, а клієнти, що проживають в районних центрах і сільській місцевості вважають, що населення не готове до цифрової трансформації в системі соціального обслуговування (*42% надали негативну оцінку і 29% - позитивну оцінку*).

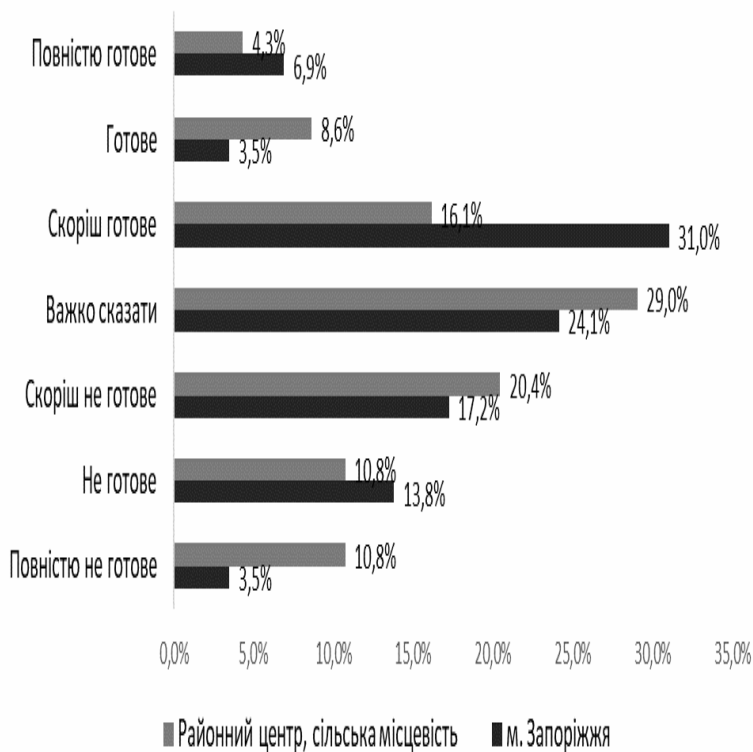


Рис. 2.10. Оцінка готовності населення отримувати електронні соціальні послуги (клієнти)

Отже, можемо спостерігати амбівалентність у сприйнятті

готовності населення до отримання електронних соціальних послуг серед експертів і клієнтів: оптимістично налаштовані соціальні працівники районних центрів і клієнти соціальних закладів обласного центру, а негативно - соціальні працівники м. Запоріжжя і клієнти соціальних закладів районних центрів. Такий дисонанс уявлень, на нашу думку, відображає наступні тенденції: по-перше, оптимістичну налаштованість соціальних працівників периферії, що пов'язана із можливістю спростити надання соціальних послуг у віддалених селищах і селах, тим самим зменшити навантаження; і по-друге, песимістичні установки населення районів Запорізької області, яке представлено старшою віковою категорією, що не має як суб'єктивної мотивації дистанційного спілкування, так і об'єктивних умов для отримання електронних послуг (відсутність Інтернету, технічного забезпечення, навичок користування ІКТ тощо).

Такі висновки підтверджують результати оцінки готовності населення до отримання електронних соціальних послуг серед клієнтів в залежності від вікової категорії (рис. 2.11) – **лише 23% опитаних від 51 років мають оптимістичні установки і 58% - негативно сприймають таку можливість.**

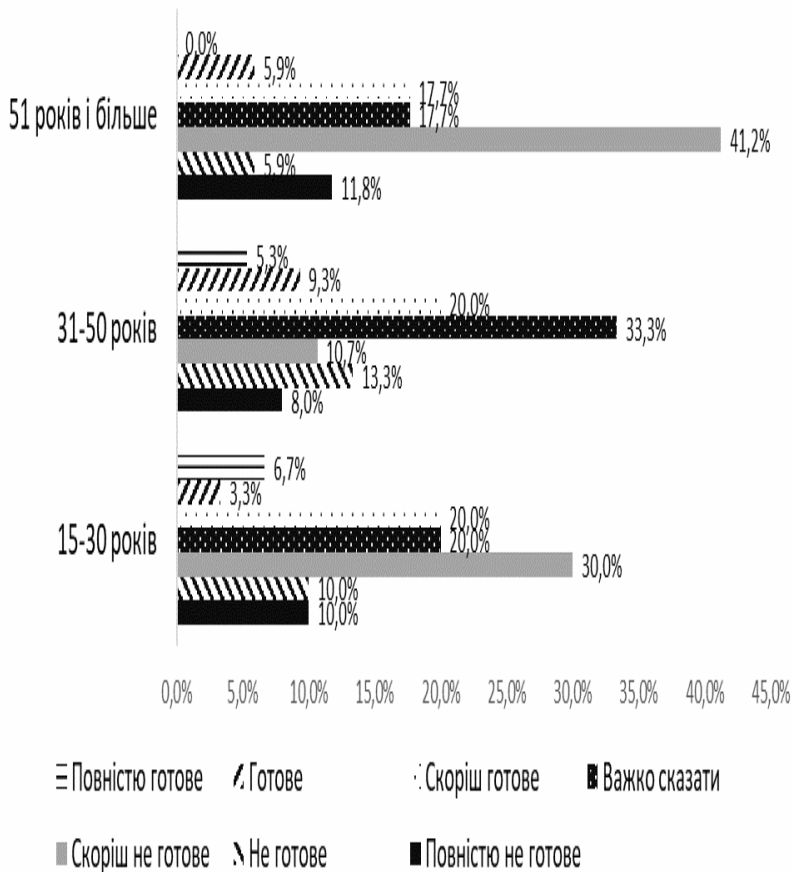


Рис. 2.11. Оцінка готовності населення отримувати електронні соціальні послуги в залежності від вікової категорії (клієнти)

На рис. 2.12 представлено результати у порівняльному вимірі готовності населення і соціальних служб з точки зору опитаних клієнтів: **50% клієнтів позитивно оцінюють готовність соціальних служб надавати електронні соціальні послуги.**

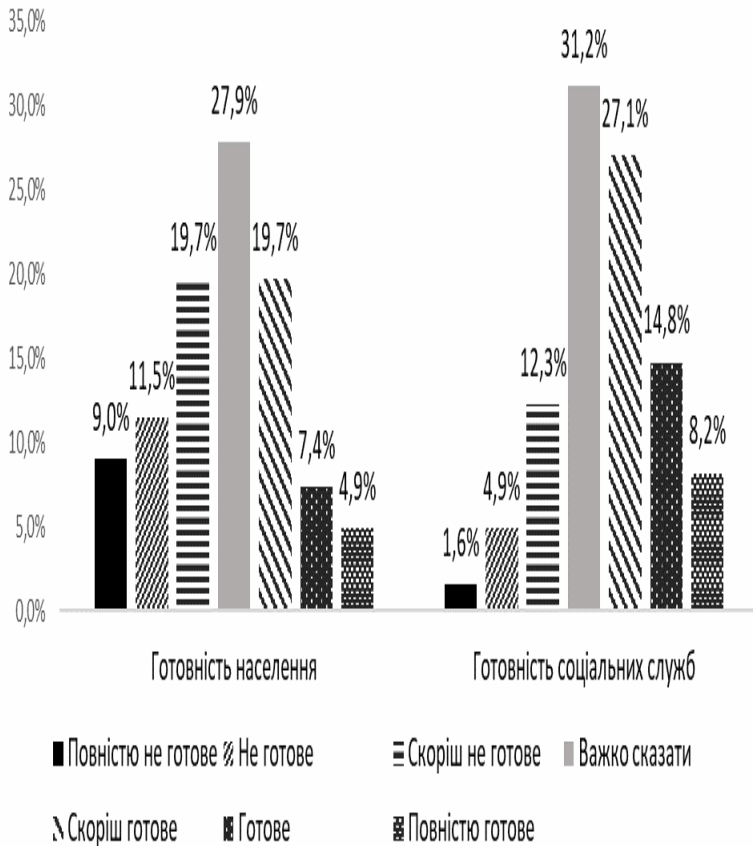


Рис. 2.12. Оцінка готовності соціальних працівників надавати електронні соціальні послуги і населення їх отримувати (клієнти)

3. Доступність соціального обслуговування в системі електронних послуг. На рис. 2.13-2.14 представлено оцінку експертами технічної оснащеності і забезпеченості інформаційно-комунікаційними технологіями закладів соціального обслуговування, в яких вони працюють.

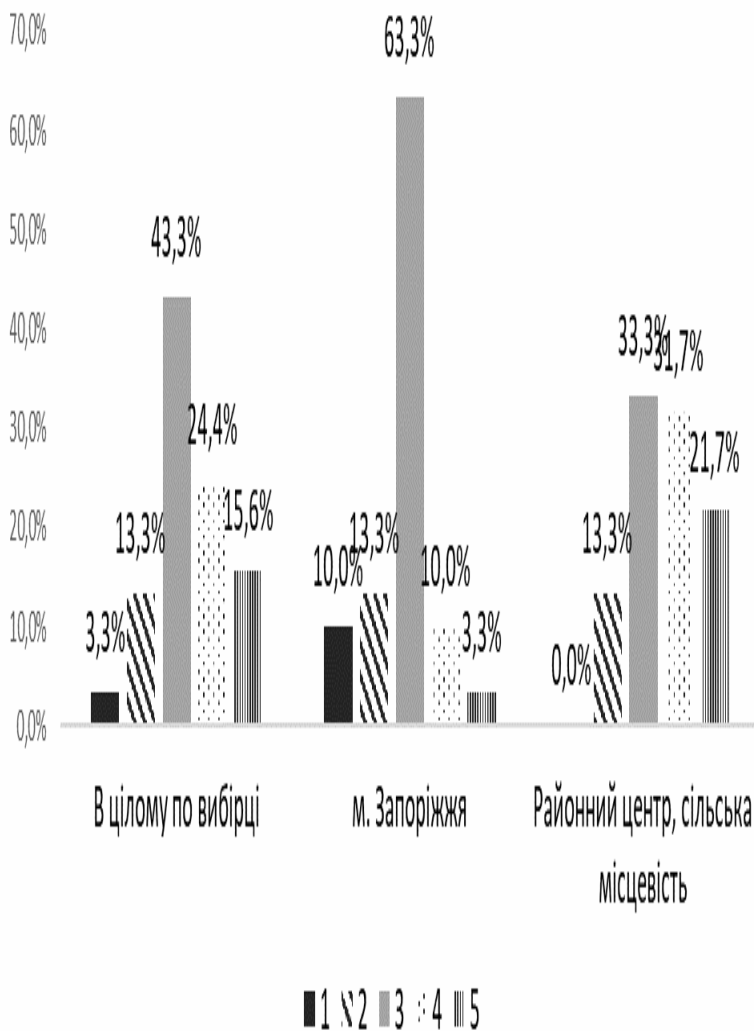


Рис. 2.13. Оцінка розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в закладах соціального обслуговування (експерти)

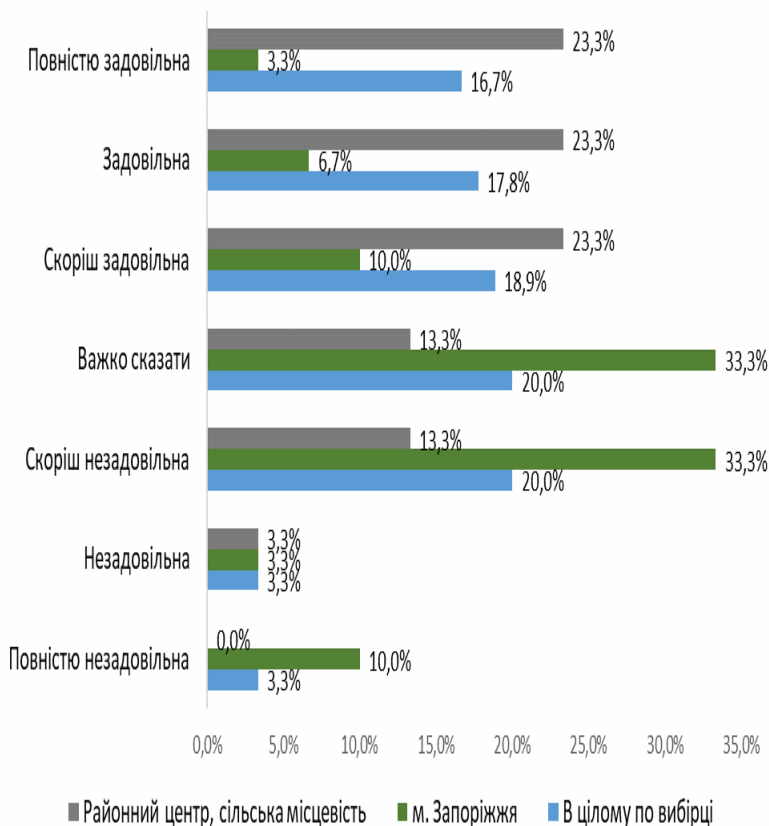


Рис. 2.14. Оцінка рівня технічної оснащеності в закладах соціального обслуговування (експерти)

Як видно з результатів опитування більшість експертів оцінюють розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в закладах соціального обслуговування на середньому рівні, хоча соціальні працівники районних соціальних служб оцінюють їх вище ніж працівники Запорізьких закладів соціального обслуговування. Такий же високий показник рівня технічної оснащеності – майже 70% опитаних соціальних працівників соціальних служб в області вважають його задовільним (на відміну від закладів м. Запоріжжя – 46% опитаних).

Як нами було зазначено, сьогодні вже функціонує перелік певних електронних послуг, пов'язаний із системою соціального захисту і соціального забезпечення населення. Респондентам було запропоновано визначити 4 найбільш доступних (рис. 2.15).

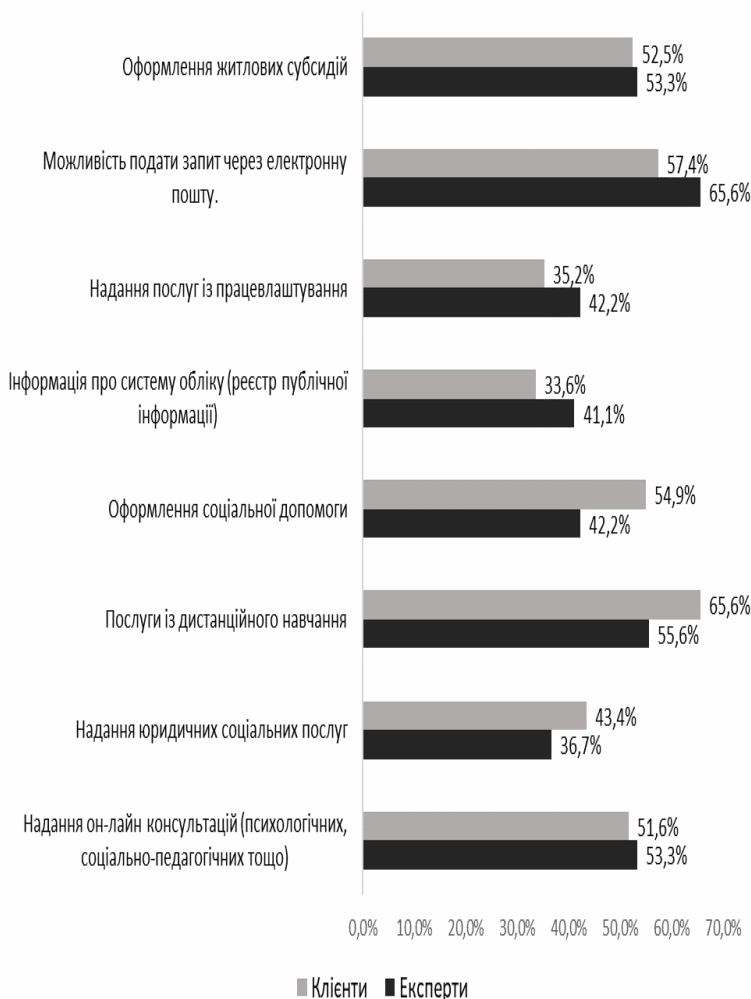


Рис. 2.15. Доступність електронних послуг для населення

Так, експерти визначають наступні електронні послуги для населення, які володіють, на їхню думку, високим рівнем

доступності: 1) можливість подання електронного запиту; 2) послуги з дистанційного навчання; 3) надання онлайн консультацій і оформлення житлових субсидій; 4) оформлення соціальної допомоги і послуги з працевлаштування; для клієнтів закладів соціального обслуговування це: 1) послуги з дистанційного навчання; 2) подання електронного запиту; 3) оформлення соціальної допомоги; 4) оформлення житлових субсидій і онлайн консультації.

Існують статистичні розбіжності в оцінках в залежності від місця роботи і проживання опитаних (рис. 2.16-2.17).

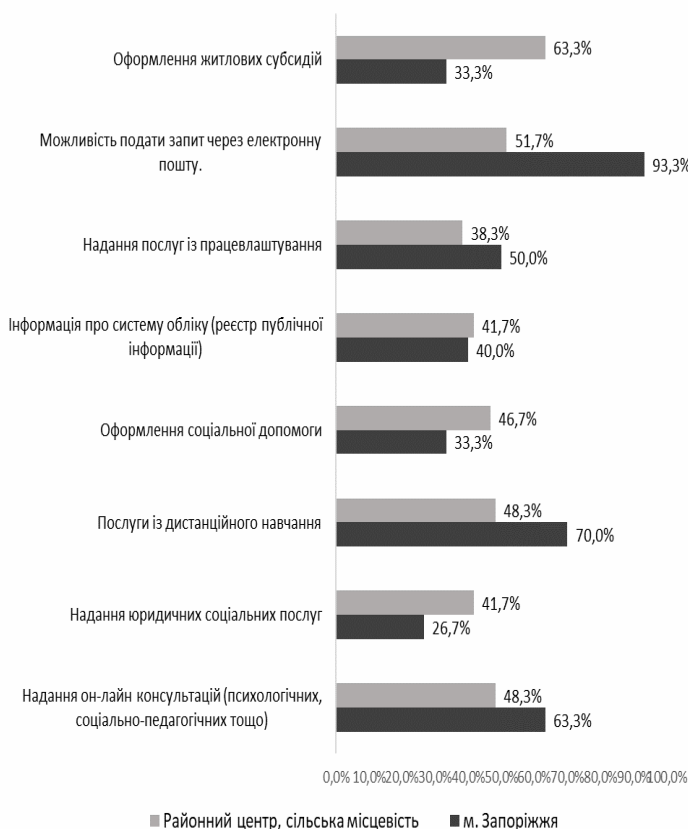


Рис. 2.16. Доступність електронних послуг для населення (експерти)

На думку соціальних працівників закладів соціального обслуговування м. Запоріжжя найбільш доступними електронними послугами для населення є: можливість подати електронний запит, послуги з дистанційного навчання, онлайн консультації і послуги з працевлаштування; соціальних служб районних центрів – оформлення житлових субсидій, електронні запити на послуги, онлайн консультації і послуги з дистанційного навчання.

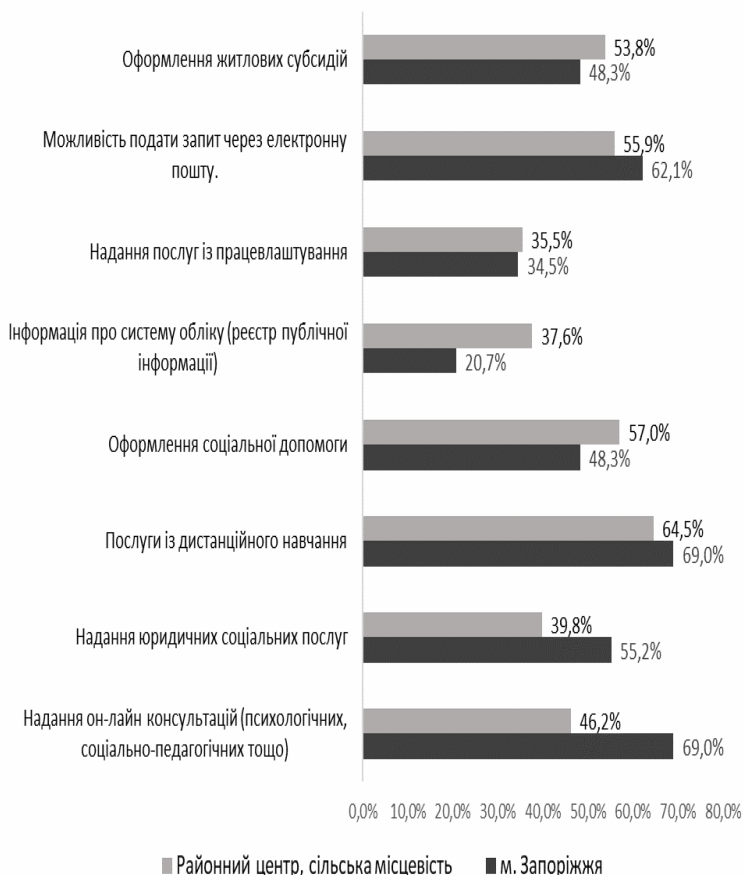


Рис. 2.17. Доступність електронних послуг для населення (клієнти)

Для клієнтів соціальних служб за місцем проживання

ієрархія доступності електронних послуг має свою специфіку: для клієнтів з обласного центру – надання онлайн консультацій і дистанційне навчання, електронні запити, надання юридичних соціальних послуг, оформлення соціальної допомоги і житлових субсидій; для клієнтів з районних центрів і сільської місцевості – дистанційне навчання, оформлення соціальної допомоги, електронні запити, онлайн консультації.

Цікавим є виявлення найбільш доступних електронних послуг для різних вікових груп клієнтів соціальних служб, що свідчить про досвід звернення опитаних і актуальні потреби цих категорій отримувачів соціальних послуг (рис. 2.18).

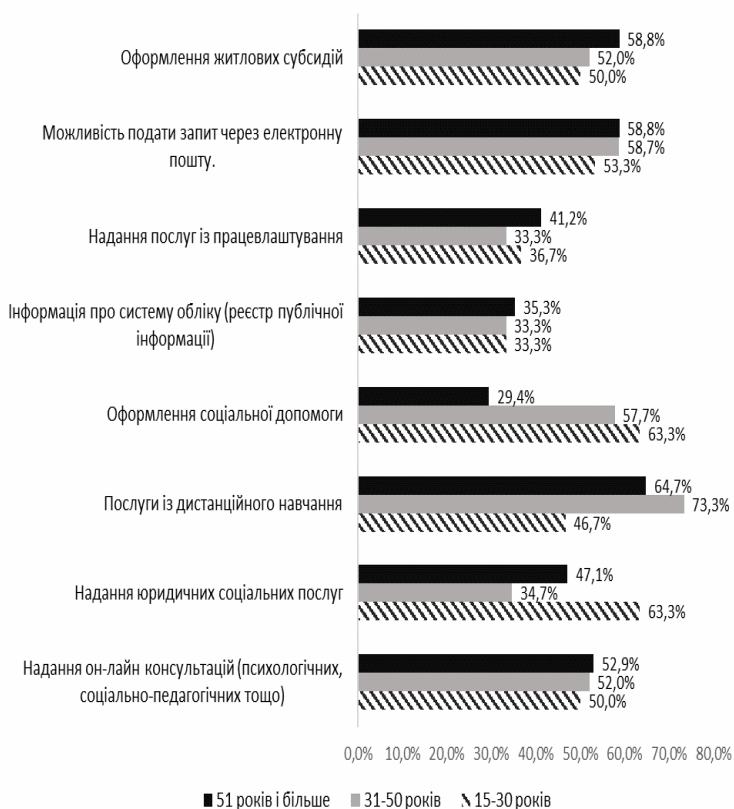


Рис. 2.18. Доступність електронних послуг для населення в залежності від вікової категорії (клієнти)

Результати дослідження свідчать про те, що більш доступними (і можливо отриманих в електронній формі) для молоді є юридичні послуги, оформлення соціальної допомоги і онлайн консультування, для середньої вікової категорії – дистанційне навчання, електронні запити і оформлення соціальної допомоги, для старшої вікової категорії – електронні запити і оформлення житлової субсидії.

Особливої уваги заслуговує визначення оцінки впровадження визначених на законодавчому рівні соціальних послуг в електронній формі. Респондентам було запропоновано оцінити можливість надання нижченаведених соціальних послуг в електронній формі (он-лайн, електронна пошта, електронний запит, скайп тощо) за 5-ти бальною шкалою (рис. 2.19-2.22).

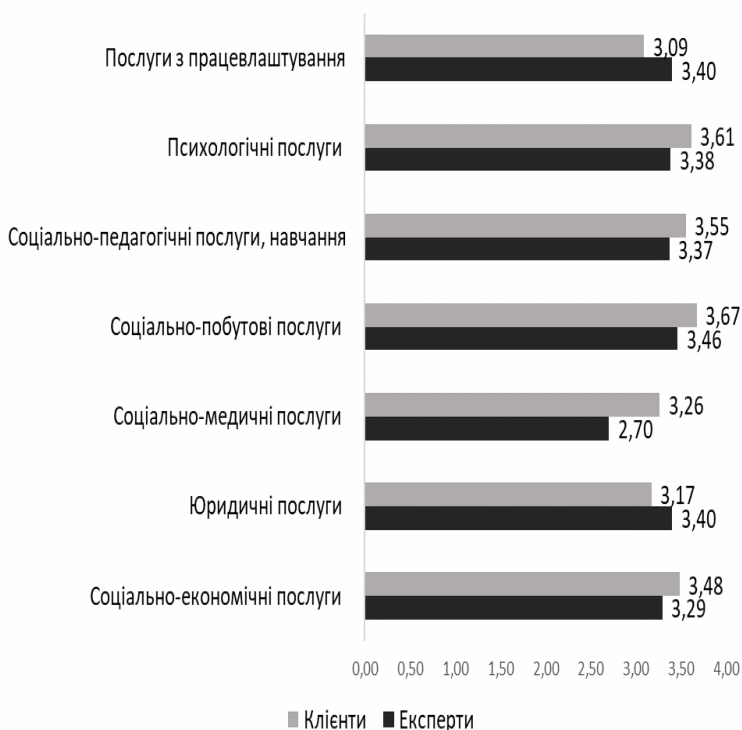


Рис. 2.19. Оцінка можливості надання соціальних послуг в електронній формі (середні значення)

Експерти, виходячи з досвіду власної практичної діяльності в сфері надання соціальних послуг, оцінили можливості впровадження електронних послуг наступним чином: найбільший показник, на думку соціальних працівників, соціально-побутові послуги (як оформлення заявки і запиту на їх отримання), юридичні консультації онлайн, психологічні і соціально-педагогічні послуги, причому так вважає більшість працівників закладів соціального обслуговування м. Запоріжжя ніж районних центрів Запорізької області.

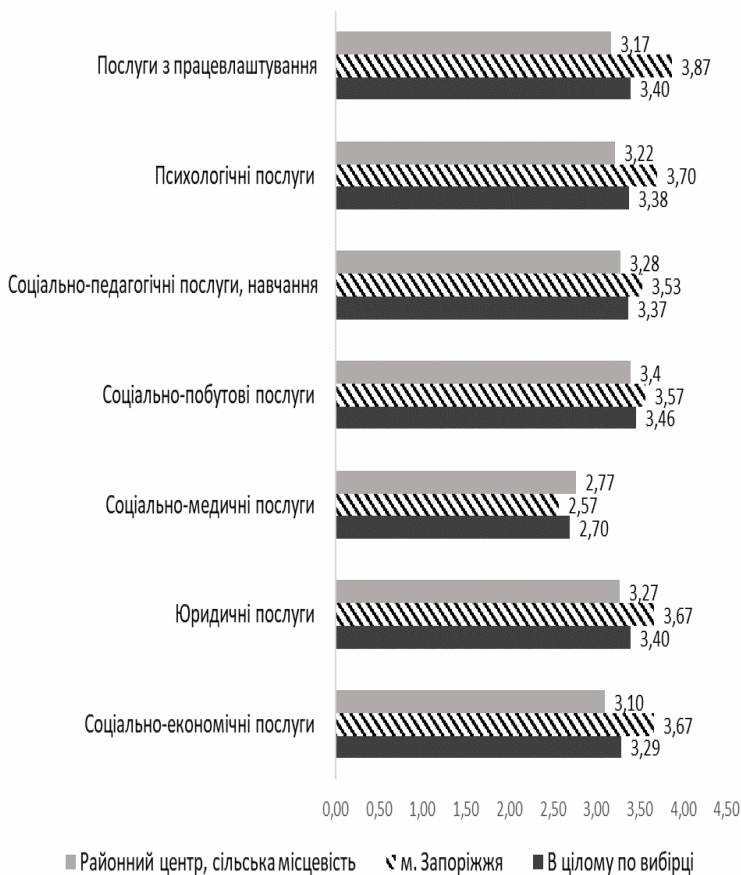


Рис. 2.20. Оцінка можливості надання соціальних послуг в електронній формі (експерти)

Для клієнтів високий показник оцінки впровадження соціальних послуг в електронній формі мають соціально-побутові послуги, психологічні онлайн консультації, дистанційне навчання і соціально-економічні послуги (як можливість дистанційного оформлення соціальної допомоги, виплат, пільг тощо). Для клієнтів соціальних служб, які проживають в районних центрах і сільській місцевості, значна вищий показник можливості соціально-медичних послуг, які у електронній формі стосуються насамперед в організації консультацій щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, підтримка її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, оформлення електронних запитів на їх отримання за місцем проживання.

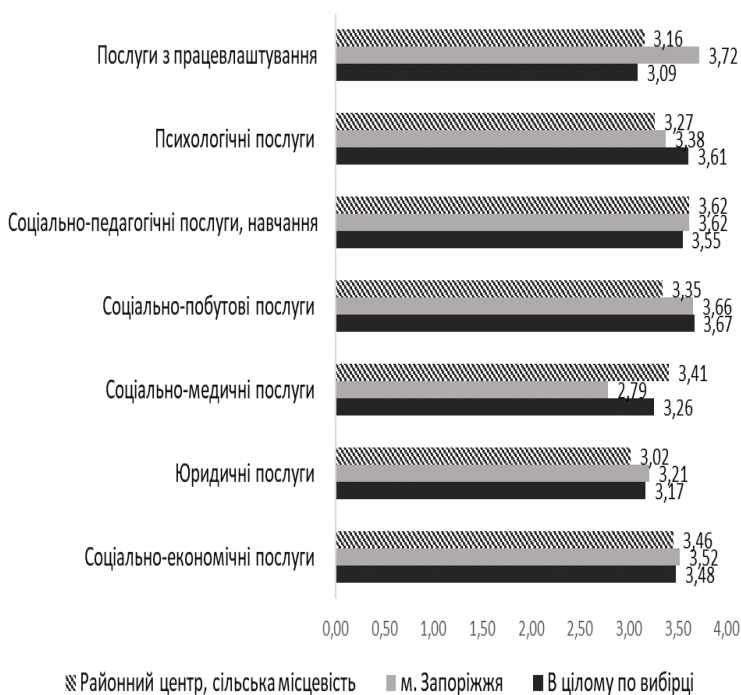


Рис. 2.21. Оцінка можливості надання соціальних послуг в електронній формі (клієнти)

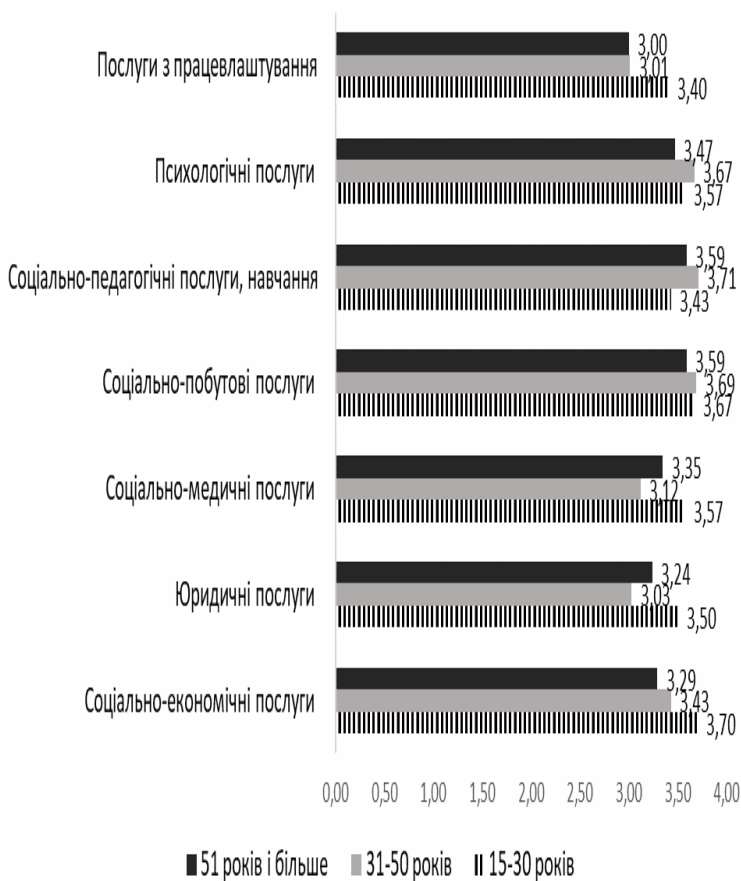


Рис. 2.22. Оцінка можливості надання соціальних послуг в електронній формі в залежності від вікової категорії клієнтів соціальних служб

4. Фактори оптимізації розвитку соціального обслуговування в системі електронних послуг (рис. 2.23-2.25).

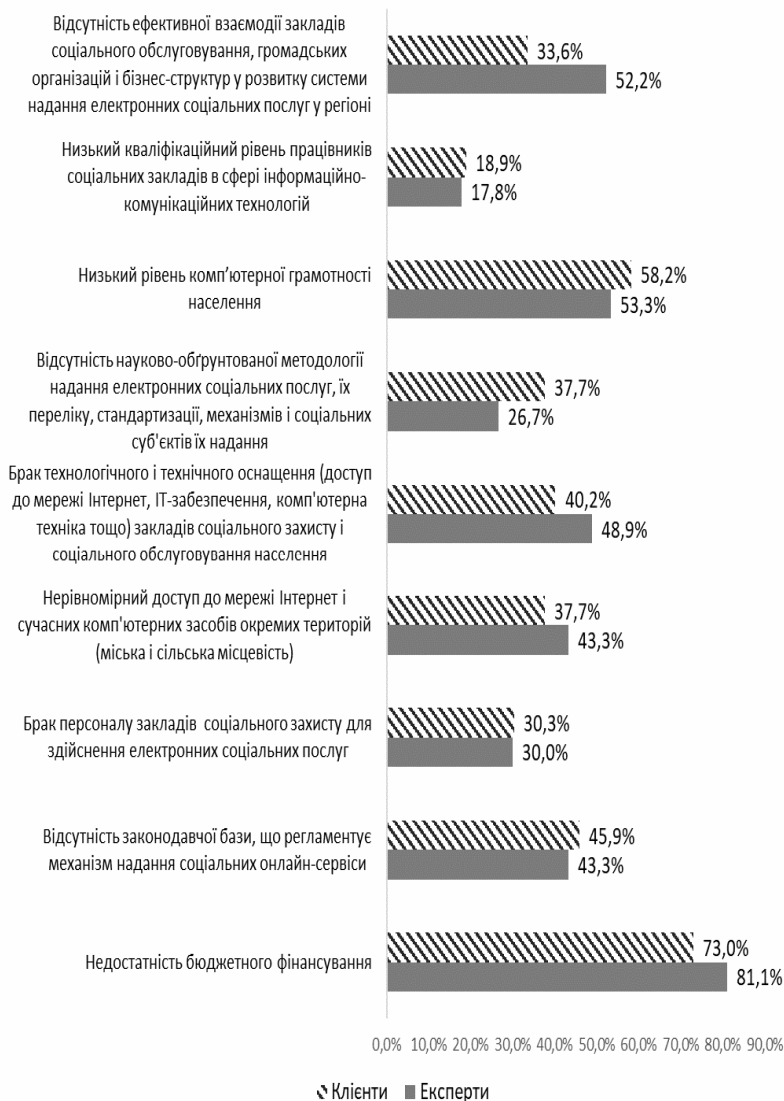


Рис. 2.23. Основні причини уповільнення процесу впровадження надання електронних соціальних послуг в Україні

Порівняльний аналіз результатів опитування експертів і клієнтів виявив деякі статистично значимі розбіжності у визначенні причин уповільнення процесу впровадження надання

електронних соціальних послуг. Так, для експертів такими чинниками виступають: недостатність бюджетного фінансування, низький рівень комп'ютерної грамотності, відсутність налагодженої державно-приватно-громадської взаємодії у розвитку надання електронних соціальних послуг у регіоні, низький рівень технічного забезпечення і нерівномірність доступу до мережі Інтернет, причому таких більше серед соціальних працівників закладів соціального обслуговування в м. Запоріжжя.

Для клієнтів соціальних служб основними чинниками, що сприятимуть розвитку надання електронних соціальних послуг є: підвищення бюджетного фінансування системи соціального обслуговування, комп'ютерна освіта, відсутність законодавчої бази і наукове обґрунтування впровадження системи соціального обслуговування населення в контексті розвитку електронного урядування.



Рис. 2.24. Основні причини уповільнення процесу впровадження надання електронних соціальних послуг в Україні (експерти)

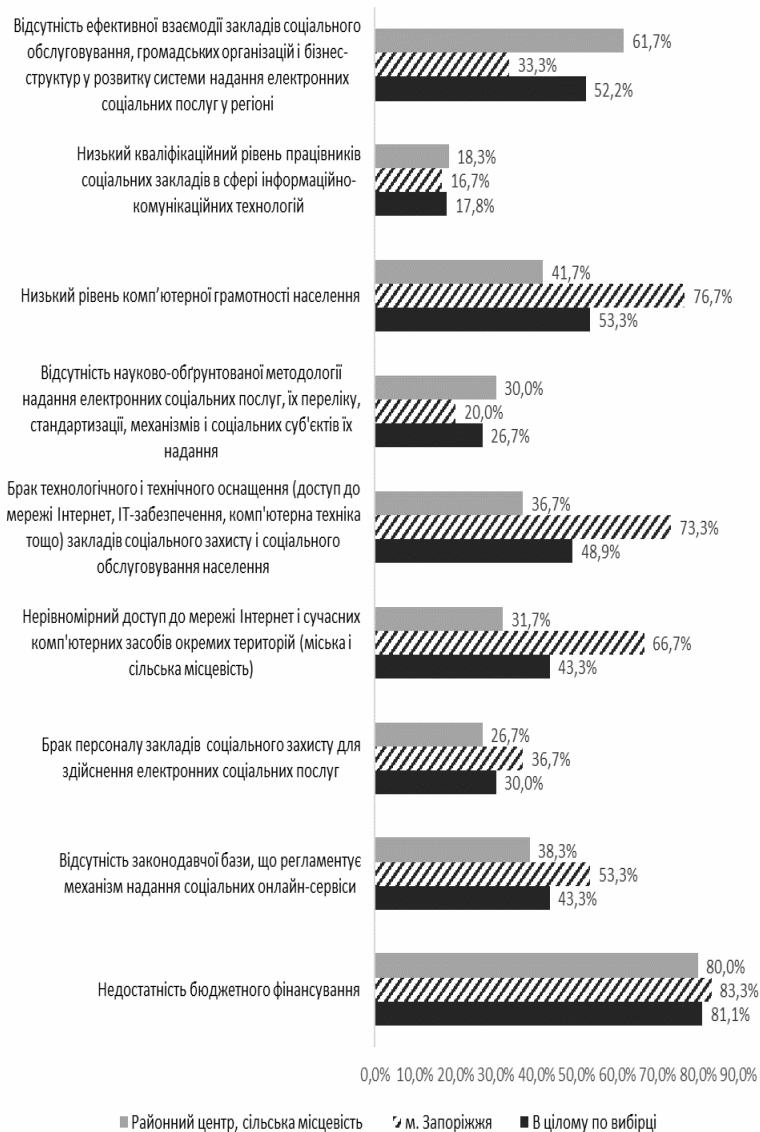


Рис. 2.25. Основні причини уповільнення процесу впровадження надання електронних соціальних послуг в Україні в залежності від вікової категорії клієнтів

За віковими категоріями опитаних клієнтів соціальних служб

можна виокремити актуальні напрямки оптимізації процесу впровадження електронних соціальних послуг (рис. 2.25). Для вікової категорії від 15 до 30 років такими чинниками є: технологічне і технічне забезпечення і комп'ютерна освіта; від 31 до 50 років – рівномірний доступ до мережі Інтернет, високий рівень комп'ютерної грамотності, обґрунтування методології надання електронних соціальних послуг; для населення від 50 років і більше – достатність фінансування і матеріально-технічна забезпеченість закладів соціального обслуговування, підвищення кваліфікації соціальних працівників.

Отже, на основі результатів експертного і масового соціологічного опитувань можна зробити наступні висновки:

- по-перше, виявлено вищий за середній рівень обізнаності щодо можливості надання (отримання) електронних соціальних послуг серед експертів і клієнтів, а серед соціальних працівників досить високий рівень підтримки впровадження інформаційно-комунікаційних технологій дистанційного соціального обслуговування;

- по-друге, половина опитаних (як клієнтів соціальних служб, так і соціальних працівників) вже мають досвід соціального обслуговування в електронній формі, що більшою мірою пов'язане із загальною тенденцією розвитку електронного урядування в Україні через урядові інтернет-портали;

- по, третє, на даному етапі розвитку надання електронних соціальних послуг більш за все використовуються інструменти, які доступні всім користувачам інтернету, і ті можливості, що надаються форматом веб-сайту закладу соціального обслуговування, серед яких домінують електронні запити і звернення на отримання соціальної послуги;

- по-четверте, позитивна оцінка готовності населення до отримання електронних соціальних послуг складає 32% опитаних експертів і клієнтів, тобто точки зору отримувачів і надавачів соціальних послуг в цьому питанні співпадають;

- по-п'яте, серед соціальних працівників найбільшим потенціалом в системі надання електронних соціальних послуг володіють соціально-побутові послуги (як оформлення заявки і

запиту на їх отримання), юридичні консультації онлайн, психологічні і соціально-педагогічні послуги; для клієнтів – соціально-побутові послуги, психологічні онлайн консультації, дистанційне навчання і соціально-економічні послуги (як можливість дистанційного оформлення соціальної допомоги, виплат, пільг тощо);

– по-шосте, основними чинниками уповільнення процесу розвитку надання електронних соціальних послуг у регіоні виступають: недостатність бюджетного фінансування, низький рівень комп'ютерної грамотності, відсутність налагодженої державно-приватно-громадської взаємодії у розвитку надання електронних соціальних послуг у регіоні, низький рівень технічного забезпечення і нерівномірність доступу до мережі Інтернет.

2.2. Концептуальна системно-діяльнісна модель системи надання електронних соціальних послуг

Теоретичний аналіз проблеми впровадження і розвитку соціального обслуговування населення в контексті поширення системи електронного урядування і результати емпіричного дослідження потенціальних можливостей формування системи надання електронних соціальних послуг на регіональному рівні дозволив визначити умови і фактори, які власне і створюють простір для реалізації функцій соціального обслуговування через застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій і мережі Інтернет: по-перше, реалізація такої мети передбачає науково-методологічне обґрунтування надання соціальних послуг в електронній формі і законодавчу регламентацію цього процесу; по-друге, фінансово-економічне і матеріально-технологічне забезпечення соціальних служб і закладів соціального обслуговування створює умови доступності надання електронних соціальних послуг; по-третє, високий рівень сформованості мотиваційної готовності отримувати соціальні послуги в електронній формі сприяє процесу інституційно-організаційного оформлення системи надання електронних послуг і формуванню

комплексу механізмів та інструментів соціального і публічного управління такою системою; по-четверте, розвиток моделі державно-приватно-громадського партнерства у створенні ефективної і якісної системи соціального обслуговування у форматі і контексті електронного урядування як онлайн комунікації між суб'єктами надання соціальних послуг (на макро, мезо і мікрорівні) і їх отримувачами. Визначені фактори актуалізують проблему розроблення концептуальної системно-діяльнісної моделі системи надання електронних соціальних послуг з урахуванням нормативно-правових, фінансово-економічних, технологічних, соціально-управлінських, інституційно-організаційних і ціннісно-мотиваційних аспектів.

Моделювання, як загальнонауковий метод пізнання, дає змогу вивчати об'єкт за допомогою моделі – певної системи, яка, відображаючи і відтворюючи об'єкт дослідження, здатна заміщати його таким чином, що її вивчення забезпечує нову інформацію про об'єкт дослідження. Термін «модель» (від латинської – *modulus* – міра, зразок) в методології та логіці науки має декілька визначень: по-перше, це мисленнєвий або умовний образ, аналог будь-якого об'єкта, процесу чи явища, що відображає в символічній формі їх основні типологічні властивості; по-друге, це формалізована теорія, на основі якої може бути зроблений ряд певних передбачень; по-третє, це символічне відображення структури, типу поведінки чи зразків взаємодії в соціальних процесах; по-четверте, це певний соціальний стандарт для вимірювання відхилень в реальних процесах, що відбуваються в реальних процесах⁹¹.

Ідеальні моделі використовуються практично на всіх напрямках наукового пошуку. Ідеальні моделі класифікують за наступними критеріями: за рівнем модельованої системи – мікро- і макромоделі; за орієнтованістю на відтворення тих або інших сторін оригіналу – субстанціональні, структурні, функціональні і змішані моделі; за способом відображення в модельних конструкціях законів і закономірностей, яким підкоряється об'єкт

⁹¹ Туленков М.В. (2007). Соціальна політика в Україні: шляхи формування та реалізації: Навч.-метод. розробка. К.: ІПК ДСЗУ, 23.

дослідження – детерміністичні і стохастичні моделі; за орієнтованістю на вивчення функціонування або розвитку системи – моделі з постійною структурою і структурою, що змінюється; за місцем в структурі наукового пізнання – вимірювальні, описові, пояснювальні, прогностичні і критеріальні; за рівнем формалізації – концептуальні і формально-логічні (математичні) моделі. Концептуальна, структурна (змістовна) модель – це абстрактна модель, що визначає структуру модельованої системи, властивості її елементів і причинно-наслідкові зв'язки, властиві системі.

Завдяки впровадженню моделей надається змога дослідження певного об'єкту, заміщаючи його таким чином, що перевіряється або надається нова інформація про даний об'єкт, при цьому метою багатьох моделей виступає визначення оптимальних значень вхідних параметрів системи та необхідних антропогенних впливів, що забезпечують досягнення бажаних змін у системі-прототипі⁹².

При побудові моделей соціальних процесів застосовуються такі принципи⁹³: 1) системності, що обумовлює злиття методів системного аналізу і математичного моделювання та полягає в усвідомленні цілісності об'єктів, їхньої стійкості, взаємодії з факторами зовнішнього впливу тощо; 2) єдності структурності та ієрархічності зводиться до структуривання моделі, тобто виділення істотних підсистем та елементів із сукупності всіх зв'язків і складових; 3) багатомодельного опису обумовлений наявністю динамізму та складністю об'єктів, тому виникає необхідність створення множинних взаємодоповнюючих моделей; 4) єдності формалізованого і неформалізованого опису полягає у доцільності врахування при побудові моделей соціальних систем не тільки формалізованого (математичного)

⁹² Богобоящий В.В., Курбанов К.Р., Палій П.Б., Шмандій В.М. (2004). Принципи моделювання та прогнозування в екології: підручник. К., Центр начальної літератури, 216.

⁹³ Балджи М.Д. (2010). Організаційно-економічні засади комплексного природокористування на регіональному рівні: Монографія. Одеса, Атлант, 500.

опису, а й неформалізованого (нематематичного); 5) єдності теорії і практики – пов'язаний з прикладним призначенням новостворених моделей.

Для розроблення концептуальної (структурно-логічної) моделі формування системи надання електронних соціальних послуг скористуємося основними положеннями побудови типової концептуальної моделі і технологією логіко-структурного підходу в процесі управління проектом⁹⁴.

Таблиця 2.2 - Зміст етапів процесу формування типової концептуальної моделі

Найменування етапу	Зміст етапу
Формалізація	Модель описується: концептуально, математично і програмно. Визначаються: склад і структура системи, властивості компонентів та причинно-наслідкові зв'язки між ними, наводяться відомості про природу та параметри елементарних явищ досліджуваної системи, про вид і ступінь взаємодії між ними, про місце і значення кожного явища в загальному процесі функціонування системи
Стратифікація	Здійснюється вибір рівня деталізації моделі. Вибір рівня деталізації визначається параметрами, що допускають варіювання у процесі моделювання та забезпечують визначення характеристик, які є цікавими
Деталізація	Визначаються елементарні операції, для яких відомі або можуть бути визначені залежності вихідних параметрів від вхідних
Структуризація	Визначаються зв'язки між компонентами системи: як речові (відображають можливі

⁹⁴ Чемерис А. (2012). Розроблення та управління проектами у публічній сфері: європейський вимір для України. Практичний посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А», 28-31.

	шляхи переміщення продукту перетворення від одного елемента до іншого), так і інформаційні (забезпечують передачу між компонентами управляючих впливів)
Локалізація	Здійснюється уявлення зовнішнього середовища у вигляді генераторів зовнішніх впливів, що включаються до складу моделі як компоненти

Логіко-структурний підхід використовується на всіх етапах розробки моделі формування системи надання електронних соціальних послуг на основі програмно-цільового підходу⁹⁵: 1) на етапі ідентифікації моделі він застосовується для проведення аналізу дійсної ситуації в сфері соціального обслуговування, визначення актуальності запропонованих проєктів і програм, а також їх потенційних цілей і стратегій; 2) на етапі формулювання моделі допомагає у підготовці відповідного плану соціальних проєктів і програм з чітко визначеними цілями, вимірними результатами, стратегією управління ризиками і встановленими рівнями управлінських зобов'язань; 3) на етапі моделювання виконання програми розвитку системи надання електронних соціальних послуг логіко-структурний підхід є інструментом для визначення механізмів її реалізації; 4) останній етап моделювання – виокремлення критеріїв оцінки результативності і ефективності сформованої системи соціального обслуговування в контексті впровадження електронного урядування на всіх рівнях соціального управління.

Таким чином, основними блоками (вимірами) концептуальної системно-діяльнісної моделі системи надання електронних соціальних послуг можуть виступити: 1) науково-методологічний вимір (наукове обґрунтування надання соціальних послуг в електронній і онлайн формі, розробка стандартів надання електронних послуг тощо); 2)

⁹⁵ Чемерис А. (2012). Розроблення та управління проєктами у публічній сфері: європейський вимір для України. Практичний посібник; Швейцарсько-український проєкт «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А», 31.

нормативно-правовий вимір (законодавче забезпечення і регламентація процесу надання електронних соціальних послуг); 3) інституційно-організаційний вимір (створення організаційної структури соціального обслуговування в системі електронного урядування на всіх рівнях функціонування сфери соціального захисту – загальнодержавному, регіональному, місцевому); 4) вимір матеріально-технологічного забезпечення надання електронних соціальних послуг; 5) вимір соціального і публічного управління системою надання електронних соціальних послуг; 6) вимір формування системи критеріїв соціальної ефективності соціального обслуговування як надання електронних соціальних послуг.

*Науково-методологічний вимір моделі формування і функціонування системи надання електронних соціальних послуг пов'язаний насамперед із вирішенням таких функціональних завдань як: наукове обґрунтування можливості надання соціальних послуг із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій; розробка критеріїв і процесуальних ознак надання окремих електронних соціальних послуг за участі соціальних суб'єктів соціального обслуговування, наукової спільноти; визначення критеріїв ефективності надання електронних послуг. В цьому аспекті основними інструментами є залучення громадськості до проблем соціального обслуговування населення в дистанційній формі (як клієнтів соціальних служб і закладів соціального обслуговування, так і громадських організацій, які надають соціальні послуги і мають можливість впровадження онлайн обслуговування) і соціально-організаційна взаємодія державних органів управління соціальним захистом та соціальним обслуговуванням і широкого кола науковців, які займаються проблемами соціальної сфери. Результатом реалізації цих механізмів повинно бути **розроблення стандартів надання електронних соціальних послуг, які виступають нормативно-правовим регулятором у цій сфері.***

Так, відповідно до ст. 3 Закону України «Про соціальні

послуги»⁹⁶ надання соціальних послуг має ґрунтуватися на принципі дотримання суб'єктами, які надають послуги встановлених стандартів їх якості. Стандарт соціальної послуги – це опис змісту, ознак, загальні принципи, характеристики та обсяги послуги, правил і вимог до процесу (процедури) її надання, які затверджено відповідним нормативно-правовим актом⁹⁷. Стандарти соціальних послуг мають гарантувати дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги, незалежно від форми їхньої власності, мінімальні (обов'язкові) показники якості.

Базуючись на дефініції «стандартизація», яку подано у глосарії⁹⁸, під поняттям «стандартизація соціальних послуг» К.Дубич⁹⁹ пропонує розуміти спільну діяльність відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування та суб'єктів, що надають соціальні послуги, спрямовану на впорядкування процесу надання соціальних послуг, досягнення та дотримання встановленого рівня їх якості шляхом встановлення норм, вимог і положень для їх використання в ході реалізації завдань, пов'язаних з наданням соціальних послуг.

Таким чином, стандартизація електронних соціальних послуг є державно-управлінським інструментом забезпечення прав отримувачів на соціальні послуги; інструментом перевірки та оцінки якості соціальних послуг суб'єктів, що їх надають; передумовою для підвищення рівня якості соціальних послуг, розвитку відповідного ринку, стимулювання на ньому конкуренції та ін., яка базується на законодавчо закріплених

⁹⁶ Закон України (2003) «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), N 45, ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.

⁹⁷ Семигіна Т.Н. (2007). Соціальні послуги в Україні: Сьогодення та перспективи. К.: ВК «Зірка», 39.

⁹⁸ Студеняк І.П., Ажнюк Ю.М., Чучка І.М. (2007). Основи стандартизації та сертифікації товарів і послуг. Опорний конспект. К.: Кондор, 147.

⁹⁹ Дубич К.В. (2015). Механізми державного управління системою надання соціальних послуг: дис. ... доктора наук з держ. управління: 25.00.02. К., 260.

регламентованих нормах і правилах надання соціальних послуг в електронній формі як альтернативний дистанційний напрям соціального обслуговування населення.

Інституційно-організаційний вимір спрямований на створення організаційної структури соціального обслуговування в системі електронного урядування на всіх рівнях функціонування сфери соціального захисту – загальнодержавному, регіональному, місцевому, функціонування якого передбачає реалізацію соціальних механізмів управління, до яких слід віднести інституціональний механізм, який більшою мірою належить до зовнішнього середовища організації та забезпечує взаємодію останньої із прямими та опосередкованими факторами даного середовища. Наприклад, для американського вченого Д. Норта інституціональний механізм є особливим видом, що, з одного боку, забезпечує формування норм і правил, а з іншого – відслідковує наслідки їх застосування¹⁰⁰. При цьому інституціональний механізм, на наш погляд, є нічим іншим як системою взаємодії соціальних суб'єктів, які за допомогою певних законодавчих засобів визначають форми, порядок, норми та правила взаємодій суб'єктів управління, господарювання і надання соціальних послуг. З цього приводу той же Д. Норт вказував, що «не існує інших рішень, крім використання інституціональних механізмів, щоб встановити правила гри та використання організацій – щоб забезпечити виконання цих правил»¹⁰¹. Отже, суб'єктами інституційного механізму слід визнати як асоціацію індивідів, що орієнтовані на визнання встановлених (формально/ неформально) обмежень, які визначають масштаби і напрямки, форми, засоби та методи здійснення взаємодій, так і форму організації частини такої асоціації, яка забезпечує включеність окремого індивіда чи групи індивідів в систему нормативних відносин. В такому розумінні організація цілком може виступати суб'єктом інституційного

¹⁰⁰ Лебедева Н.Н. (1999). Субъектно-объектная характеристика институционального механизма. *Вестник ВолГУ*. Серия 3: экономика, экология, Вып. 4, 18-22.

¹⁰¹ Там же, 5.

механізму.

Проведений О.Федорчаком аналіз наукових джерел дозволив виділити декілька інтерпретацій інституційного механізму. Так, під інституційним механізмом розуміють¹⁰²: 1) сукупність інститутів, організацій, закладів і установ різного рівня і статусу (зокрема і систему органів державного управління і місцевого самоврядування), які забезпечують реалізацію державної політики у певній сфері; сукупність інститутів, які забезпечують належне безперебійне функціонування певної системи на основі легітимно встановлених правил, установлених законодавством у визначеній сфері; 2) сукупність взаємозв'язків між формальними та неформальними інститутами; цілісну систему взаємин між установами, які функціонують у певній сфері; сукупність способів взаємодії різних організацій і суб'єктів господарювання; встановлену систему взаємодії суб'єктів економіки на основі інститутів; взаємодію різних господарських суб'єктів із метою реалізації їх можливостей; 3) спосіб встановлення порядку, який стабілізує економічну структуру і контролює відповідність загальноприйнятим нормам поведінки; систему упорядкування взаємовідносин і ролей суб'єктів та закріплення їх функцій відповідно до вимог традиційних та нових інститутів суспільства; засоби та процедури, які забезпечують налагодження суспільної життєдіяльності громадян відповідно до їх прав та інтересів; 4) методологію впливу на формування інституційного середовища; сукупність інституційних важелів, стимулів і заходів, спрямованих на забезпечення ефективного розвитку певної сфери; сукупність чинників спрямованої дії спонукального типу для забезпечення досягнення очікуваних результатів і реалізації визначених цілей; 5) процес обміну інформацією та ресурсами між інститутами, що забезпечують закріплення норм і правил поведінки та діяльності цих інститутів і їх взаємодії з іншими інститутами зовнішнього середовища; 6) послідовність певних етапів та фаз, таких як: формування окремих інститутів; побудова їх структури; формування інституційного середовища;

¹⁰² Федорчак О. (2017). Інституційний механізм державного управління. *Ефективність державного управління*, Вип. 1 (50), Ч. 1, 55-56.

інституційне забезпечення функціонування певної сфери; трансформація інститутів; регламент дій для досягнення поставлених цілей, який доведений до детальних процедур і закріплений в нормативних актах; 7) систему правових норм та принципів, узагальнених у законах, підзаконних нормативних та інших правових актах, правовій свідомості, за допомогою яких відбувається ефективний правовий вплив на відносини в суспільстві; нормативно-правове регулювання певної сфери, сукупність юридичних законів і нормативних актів, котрі встановлюють правові обмеження для суб'єктів; 8) поєднання як правил так і організаційних структур: набір певних правил та норм, а також організацій, які реалізують ці норми і правила на практиці; законодавчу базу та сформовані на її основі ті чи інші інституційні структури: організації, асоціації, представництва, які визначають нормативно-правові засади функціонування та розвитку певної галузі чи сфери; сукупність органів і організацій, законодавчих і нормативних актів, методів управління і регулювання економіки, використовуваних державою.

Як бачимо, інституціональний механізм, покликаний не тільки створювати умови для стабільної роботи соціальних суб'єктів, але й законодавчо закріплювати соціально-політичні, соціально-економічні і власне соціальні відносини між індивідами і групами, що сприяють їхньому ефективному функціонуванню, формуючи доступну і ефективну систему надання електронних соціальних послуг, яка на організаційному рівні представлена органами державного управління соціальним обслуговуванням, закладами соціального обслуговування, інституціями громадянського суспільства, іншими суб'єктами надання соціальних послуг.

Входження в систему управління нових норм відомий дослідник Г. Щедровицький розкриває процес нормування, завдяки якому та чи інша норма повинна себе реалізовувати у відповідному соціальному об'єкті. Це означає, що норми управлінської системи тільки тоді виконують своє функціональне призначення, коли вони реально впливають на відносини між

людьми в межах соціальної системи¹⁰³. Це дає підстави визначити ще один соціальний механізм функціонування системи соціального обслуговування в дистанційній формі, а саме нормативно-організаційний механізм, завдяки якому соціальні суб'єкти (органи управління, інформаційні центри, урядові інформаційно-комунікаційні портали системи електронного урядування, соціальні служби, заклади соціального обслуговування, соціальні працівники, психологи, соціальні педагоги та ін.) в системі надання електронних соціальних послуг відбирають та встановлюють необхідні для свого функціонування й розвитку соціальні норми, які впорядковують процес взаємодії із отримувачами соціальних послуг в контексті дистанційної комунікації.

Функціонування системи надання електронних соціальних послуг неможливе без фінансово-матеріального і технологічного забезпечення. Це передбачає:

– по-перше, розвиток електронного урядування на всіх рівнях державного управління – центральному, регіональному і місцевому, тобто впровадження системи надання адміністративних і соціальних послуг урядових інтернет порталах, сайтах регіональних і місцевих органів управління соціальним захистом і соціальним обслуговуванням населення, сайтах соціальних служб і закладів соціального обслуговування;

– по-друге, інформатизацію території України (повне Інтернет покриття території), що створює умови для використання дистанційних інформаційно-комунікаційних технологій у сфері соціального обслуговування як на загальнодержавному і регіональному рівнях, так і на рівні територіальних громад;

– матеріально-технічне оснащення закладів соціального обслуговування для здійснення надання електронних соціальних послуг.

Здійснення цих функціональних завдань залежить від

¹⁰³ Генисаретский О., Щедровицкий Г. (2019). Деятельность проектирования и социальная система. URL: <http://skachate.ru/kultura/9216/index.html>.

ефективності фінансово-економічних механізмів управління системою закладів соціального обслуговування, які полягають в реалізації напрямів ресурсного забезпечення надання електронних соціальних послуг в закладах соціального обслуговування. Фінансовий механізм у вузькому розумінні – сукупність конкретних фінансових методів та важелів впливу на формування і використання фінансових ресурсів з метою забезпечення функціонування й розвитку державних структур, суб'єктів господарювання і населення. Як зазначає В.Кириленко, структура фінансового механізму будується на двох підсистемах: фінансовому забезпеченні і фінансовому регулюванні, а також системі важелів впливу¹⁰⁴.

Наявна система фінансового забезпечення закладів соціального обслуговування характеризується певними недоліками¹⁰⁵: 1) більша частка бюджетного фінансування спрямована на надання соціальних послуг в установах стаціонарного типу, а не на безпосереднє надання соціальних послуг конкретним особам та сім'ям, які їх потребують; 2) відсутні нормативи регулювання тарифів на оплату послуг соціальної сфери. Зазначені недоліки системи фінансового забезпечення закладів соціального обслуговування спричиняють недостатню ефективність використання коштів, а також незацікавленість керівників установ залучати позабюджетні кошти. В цьому аспекті, залучення до фінансування закладів соціального обслуговування (в розрахунку до бюджету цільових соціальних проектів або програм і їх результату) комерційних і некомерційних організацій дозволить більш ефективно використовувати отримані ресурси для матеріально-технічного забезпечення розвитку надання електронних соціальних послуг, а це можливо через впровадження механізму соціального партнерства в формі субсидіювання, ваучерної системи, надання грантів тощо.

¹⁰⁴ Кириленко В. (2008). Складові елементи структури фінансового механізму державного управління. *Наука молода*, № 9, 25–28.

¹⁰⁵ Основні напрями (2012) оптимізації системи соціального захисту в Україні. К., НІСД, 29-32.

Електронне урядування як сучасна форма державного управління в своїй сутності передбачає відкритість, прозорість і доступність публічних послуг (в тому числі адміністративних і соціальних), що складає основу публічного управління в різних сферах суспільства, зокрема в регулюванні сферою соціального захисту і соціального обслуговування населення. Тому одним із провідних вимірів функціонування системи надання електронних послуг є вимір соціального і публічного управління, яке інтерпретується науковцями досить широко. Наприклад, О.Оболенський робить акцент на тому, що публічне управління – це здійснення сукупності раціональних впливів на функціонування та розвиток колективу людей на основі програми управління та інформації про поведінку та стан об'єкта управління, спрямованих на підтримку, поліпшення та розвиток об'єкта управління для досягнення наперед визначеної сукупності цілей. Звідси логічним є висновок, що публічне управління має бути спрямоване на реалізацію цінностей суспільства¹⁰⁶.

На думку Л.Новак-Каляєвої «публічне управління» – це діяльність органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов'язків (планування, організації, керівництва, координації та контролю) щодо формування та реалізації управлінських рішень суспільного значення, політики розвитку держави та її адміністративно-територіальних одиниць. Публічне управління забезпечує значне підвищення ефективності управлінської діяльності внаслідок високого рівня громадської підтримки та консолідації суспільства навколо спільних цілей, воно пов'язане з демократичними цінностями, принципами верховенства права, поваги до гідності людини, недискримінації, рівності, справедливості, безпеки,

¹⁰⁶ Оболенський О.Ю. (2009). Провісники нового публічного управління. *Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: європейський контекст* : матеріали наук.-практ. конф. Дніпропетр., ДРІДУ НАДУ, 3–8.

ефективності та ін.¹⁰⁷.

Виходячи із наведеного визначення можна окреслити сутнісні ознаки публічного управління в сфері надання соціальних послуг населенню: 1) публічне управління не може бути ізольованим від суспільства, оскільки воно реалізується частиною цього суспільства і в тісному взаємозв'язку із цим суспільством; 2) суб'єктами публічного управління виступають державні органи управління як організаційно-управлінські структури соціального захисту, органи місцевого самоврядування, інституції громадянського суспільства і структури соціально-відповідального бізнесу; 3) орієнтація публічного управління на актуальні потреби населення і вразливих категорій населення; 4) високий рівень громадського контролю в сфері публічного управління соціальним захистом і соціальним обслуговуванням населення.

Сучасним підходом до управління соціальною сферою (як в традиційній моделі управління, так і в моделі управління сталим (збалансованим) розвитком)) є проектно-орієнтований підхід, в основі якого лежать такі поняття як «управління проектами», «проектний менеджмент», «управління проектним циклом». Дійсно, управління проектами є однією з найбільш актуальних та прогресивних управлінських технологій, що продовжує швидко розвиватись. Напрямів його застосування концепції проектного менеджменту надзвичайно багато, і вони можуть охоплювати практично всі сфери людського життя, у тому числі й соціальне обслуговування населення. Необхідність реалізації великомасштабних проектів зумовила формування нових проектно-орієнтованих інноваційних технологій та механізмів реалізації складних, розрахованих на великий проміжок часу цілей, пов'язаних з використанням значних ресурсів, а часто міжвідомчої та міжгалузевої кооперації.

Основною категорією проектного менеджменту виступає «проект». Як зазначає О.Федорчак, у контексті концепції проектного менеджменту під терміном «проект» розуміється

¹⁰⁷ Толстухова А.В. (2010). Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток. Дніпропетровськ: Моноліт, 144.

система сформульованих завдань, фізичних об'єктів, технологічних процесів, технічної та організаційної документації, що створюються й упроваджуються для реалізації цих завдань, а також сукупність матеріальних, фінансових та інших ресурсів і управлінських рішень щодо їх виконання¹⁰⁸.

«Проект», згідно з визначенням, запропонованим Інститутом управління проектами, є тимчасовим зусиллям, спрямованим на створення унікального продукту або послуги з обмеженими ресурсами¹⁰⁹. На думку Г.Керзнера, проект також означає ряд заходів, які мають конкретні цілі, що мають бути виконані, з чітко визначеним початком і кінцем, що мають обмежений бюджет і використовують людські та матеріальні ресурси¹¹⁰. Розглядаючи проекти механізмом досягнення цілей організації та ґрунтуючись на ключових принципах проектного управління, Т.Козаченко визначає проект «як системний комплекс заходів, спрямованих на досягнення оригінальних цілей розвитку через реалізацію якісних, незворотних змін стану організації, що відбуваються протягом певного періоду з визначеним бюджетом та обмеженими ресурсами¹¹¹.

Отже, уся науково-дослідна література, незалежно від сфери застосування, визначає проект як тимчасову діяльність з чітко визначеним початком і кінцем, який спрямований на досягнення певних встановлених цілей і завдань, що призведе до вигоди, зміни або доданої вартості. Навіть у науковій галузі з державного управління поняття «проект» часто використовується з різними

¹⁰⁸ Федорчак О.В. (2006). Проектний підхід як інноваційний механізм державного управління. *Державне управління: теорія та практика*: електронний науковий фаховий журнал Вип. 1. К.: НАДУ. URL: <http://archive.nbu.gov.ua/e-journals/dutp/2006-1/txts/TEXNOLOGIYA/06fovmdu.pdf>

¹⁰⁹ A Guide to the Project (2000) Management Body of Knowledge. Project Management Institute. Pennsylvania, USA.

¹¹⁰ Kerzner H. (2003). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling and Controlling*. USA, 232.

¹¹¹ Козаченко Т.П. (2018). Публічне управління на засадах проектного менеджменту: сучасний погляд. *Держава та регіони*. Серія: Державне управління, №2(62), 51.

значеннями. Зокрема, Дж. Келлі запропонував широке розуміння змісту цього терміну, стверджуючи, що діяльність, яка є специфічною для державного сектору, може бути структурована програмно¹¹².

А.Чемерис у практичному посібнику «Розроблення та управління проектами у публічній сфері: європейський вимір для України» зазначає, що «під проектом у публічній сфері розуміють комплекс взаємопов'язаних логічно-структурованих завдань і заходів, упорядкованих у масштабі часу, які спрямовані на розв'язання найважливіших проблем розвитку держави, окремих галузей економіки, адміністративно-територіальних одиниць чи територіальних громад, організацій та установ і здійснюються в умовах фінансових та інших ресурсних обмежень у визначені терміни»¹¹³. Серед основних характеристик проекту у сфері державного і публічного управління автор виокремлює: наявність проблеми, на вирішення якої буде спрямовано проект; наявність учасників, включаючи основну цільову групу і кінцевих бенефіціаріїв (споживачів); системність та цілеспрямованість; взаємозалежність мети, цілей, завдань, дій, ресурсів та очікуваних результатів проекту; обмеженість ресурсів; формування плану реалізації проекту на основі залежності між якістю, вартістю та тривалістю робіт проекту; виявлення потенційних ризиків та пошук шляхів їх подолання; виокремлення та взаємодія процесів творення продукту проекту та управління ним; наявність зворотного зв'язку між продуктами, результатами, цілями, діями і ресурсами проекту; розроблена система моніторингу та оцінки для підтримки управління проектом; фінансово-економічне обґрунтування користі від проекту, яка має перевищити видатки на його реалізацію¹¹⁴.

¹¹² Kelly J. Male S. (1988). A Study of Value Management and Quantity Surveying Practice. Occasional Paper. London.

¹¹³ Чемерис А. (2012). Розроблення та управління проектами у публічній сфері: європейський вимір для України. Практичний посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А», 12.

¹¹⁴ Там же.

Таким чином, під проектом у сфері надання соціальних послуг (або проектом у сфері соціального обслуговування) будемо розуміти комплексну систему взаємопов'язаних структурованих завдань і заходів із соціального захисту і соціального обслуговування, які носять стадійно-процесуальний характер реалізації, спрямовані на розв'язання проблем розвитку соціальної сфери регіону як соціально-еколого-економічної системи і здійснюються в умовах фінансових та інших ресурсних обмежень у визначені терміни.

Ще однією з базових понять управління проектами (проектного менеджменту) є програма. Між поняттями «програма» і «проект» встановлено чітке розмежування, зокрема, це стає зрозумілим із визначення, запропонованого Європейською Комісією, – «проект є першим підрозділом програми». Таким чином, програми є численними заходами, що здійснюються протягом більш тривалих періодів часу для досягнення певних цілей, порівняно з проектами, які розробляються протягом більш короткого і фіксованого періоду часу. І як влучно зауважує Р.Олійник, програма – це комплекс заходів та проектів, об'єднаних для досягнення певних стратегічних переваг, тобто являє собою групу проектів, спрямованих на отримання вигід, які не можуть бути досягнуті окремими проектами. Тому програми представляють собою портфель додаткових проектів¹¹⁵.

Програма – це сукупність взаємопов'язаних за ресурсами, виконавцями і термінами проектів, які потребують координації та управління реалізацією для досягнення спільної мети. За тлумаченням «Керівництва з методів надання допомоги. Ч.1: Управління проектним циклом» (далі – Керівництво) програма може: охоплювати увесь сектор (наприклад, програма для сектору охорони довкілля); фокусуватися на одній частині сектору (наприклад, для сектору охорони довкілля програма екологічного моніторингу); представляти собою «пакет» проектів

¹¹⁵ Олійник Р.Ю. (2019). Проектний менеджмент: особливості ключових концептів та застосування у публічному секторі. *Право та державне управління*, № 2 (35), Т. 2, 148.

з однаковою темою/фокусом; бути, по суті, просто великим проектом з цілою низкою різноманітних компонентів¹¹⁶.

Програма – численність взаємопов’язаних проектів, що забезпечують досягнення поставленої мети в обумовлені терміни з установленим бюджетом і необхідними ресурсами. Програма – це складна група проектів, життєві цикли яких вписані в життєвий цикл програми. Основними характеристиками програми є: різноманітність, масштабність, складність, невизначеність. Зокрема: програма характеризується різноманітністю контексту, який визначається взаємопов’язаністю різних галузей знань, у сукупності спрямованих на вирішення завдань програми; у програмі елементи різних типів: політичні, економічні, соціальні – синтезуються і формують її масштабність, предметну сферу і структуру; програма характеризується складністю, яка визначається наявністю і нечіткістю меж між проектами, взаємопов’язаністю проектів та інтеграцією проектних життєвих циклів; програма стикається з більш високим ступенем невизначеності, зумовленим змінами в оточенні, ніж проект, оскільки вона потребує більше часу для реалізації¹¹⁷.

Отже, під поняттям «соціальна програма» будемо розуміти комплекс проектів у сфері надання соціальних послуг, об’єднаних для досягнення стратегічних переваг в досягненні цілей сталого (збалансованого) розвитку регіону, тобто являє собою групу соціальних проектів, спрямованих на отримання результатів, які не можуть бути досягнуті окремими соціальними проектами.

Виходячи з наведених дефініцій щодо понять проектно-орієнтованого управління і визначають власне терміни «управління проектами», «проектне управління», «проектний менеджмент». Наприклад, управління проектами, або *Project*

¹¹⁶ Керівництво (2004) з методів надання допомоги. Частина 1: Управління проектним циклом. Європейська Комісія-EuropeAid/ 2004. 171. URL: http://www.europa.eu.int/comm/europeaid/qsm/index_en.htm

¹¹⁷ Ковбасюк Ю.В., та інші (2012). Державне управління: підручник. Дніпропетровськ, НАДУ, Т. 1, 534.

Management – це мистецтво керівництва та координації людських і матеріальних ресурсів протягом життєвого циклу проекту шляхом застосування сучасних методів і техніки управління для досягнення визначених у проекті результатів за складом та обсягом робіт, вартістю, часом, якістю та задоволеністю учасників проекту¹¹⁸. Т.Козаченко інтерпретує проектне управління як «сферу діяльності, у процесі якої визначаються і досягаються цілі проекту при балансуванні між обсягом робіт, ресурсами, якістю та ризиками»¹¹⁹. Управління проектами у публічній сфері – це процес інституалізації у програмно-цільовий формат способів втручання державних органів влади чи органів місцевого самоврядування у соціальну дійсність з метою розв’язання публічної проблеми. При цьому в умовах обмеженого часу та ресурсів створюються унікальні продукти чи послуги, які не розроблялися раніше та відрізняються від існуючих аналогів¹²⁰.

Отже, проектний менеджмент як напрям управління у сфері розвитку соціального обслуговування в контексті електронного урядування сприятиме: 1) інституціоналізації програмно-цільового управління регіональною соціальною політикою; 2) формуванню єдиної регіональної інформаційної бази щодо соціальних проблем населення регіону і організацій (установ, підприємств, об’єднань тощо), які володіють ресурсами (матеріально-фінансовими, технічними, науково-інтелектуальними, людськими) для виявлення і вирішення соціальних проблем регіону; 3) координації і інтеграції зусиль і ресурсів усіх секторів суспільства (державного, приватно-комерційного, громадського) для досягнення цілей сталого

¹¹⁸ Ковбасюк Ю.В., та інші (2012). Державне управління: підручник. Дніпропетровськ, НАДУ, Т. 1, 533.

¹¹⁹ Козаченко Т.П. (2018). Публічне управління на засадах проектного менеджменту: сучасний погляд. *Держава та регіони*. Серія: Державне управління, №2(62), 52.

¹²⁰ Чемерис А. (2012). Розроблення та управління проектами у публічній сфері: європейський вимір для України. Практичний посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А», 12.

(збалансованого) розвитку регіону.

Вимір формування системи критеріїв соціальної ефективності соціального обслуговування як надання електронних соціальних послуг можна представити як комплекс наступних критеріїв: 1) критерії доступності електронних соціальних послуг; 2) критерії соціальної ефективності управління системою надання електронних соціальних послуг; 3) критерії якості електронних соціальних послуг.

Перша група критеріїв функціонування системи надання електронних соціальних послуг представляє собою оцінку їх доступності. Критерії доступності соціальних послуг, з точки зору Г. Новікової, повинні бути направлені на: захист інтересів соціально уразливих категорій населення; оптимізацію державних засобів, спрямованих на надання соціального обслуговування населенню через підвищення рівня часткового фінансування населенням соціальних послуг; забезпечення економічного балансу рівня доходів населення з рівнем і динамікою цін (тарифів) на соціальні послуги; забезпечення погодженості зміни цін (тарифів) на соціальні послуги в процесі їх регулювання відповідно до рівня життя населення¹²¹. Для дотримання доступності соціальних послуг застосовуються фінансові механізми державного управління, які виконують функції мінімізації трансакційних витрат. Серед критеріїв оцінки доступності електронних соціальних послуг можна виділити: 1) рівень матеріально-технічної оснащеності і технологічного забезпечення закладів соціального обслуговування; 2) рівень доступності до мережі Інтернет по всій території регіону; 3) рівень кваліфікації соціальних працівників, що передбачає компетентність у наданні соціальних послуг у дистанційній формі.

Для визначення системи критеріїв оцінки ефективності управління у сфері впровадження і розвитку системи надання

¹²¹ Новикова Г.Н. (2004). Управление системой социальной защиты населения: региональный аспект. *Отечественный журнал социальной работы*, № 4, 42-45.

електронних соціальних послуг необхідно розглянути поняття «ефективність» і основні підходи до оцінки ефективності управління.

У філософії критерій розглядається в межах гносеології та епістемології. Ця категорія визначається як ознака, підстава, міра оцінки чого-небудь. Особливо виділяють критерії істинності знання. Розрізняють логічні (формальні) та емпіричні (експериментальні) критерії істинності. Формальним критерієм істини служать логічні закони: достеменно все, що не містить у собі протиріччя, логічно правильне. Емпіричними критеріями істинності служить відповідність знання експериментальним даним. Питанням про критерії істини, що висуваються різними філософськими школами, займається насамперед теорія пізнання, або гносеологія¹²².

Розглянемо поняття «ефективність», яким послуговуються різні науки – філософія, економіка, соціологія, педагогіка, політологія, державне управління тощо. Ці сфери його використання свідчать про те, що це загальнонаукова категорія, яка відображає ступінь досягнення мети у функціонуванні об'єкта у відповідних умовах. Семантичне значення слова «ефективність» (від лат. *effectus* – виконання, дія, ефект) – здатність приводити до потрібних результатів; дієвість, результативність. Український соціолог О. Гілета відзначає, що в англійській мові є два терміни: «*efficiency*» і «*effectiveness*», які перекладаються як ефективність. Проте між цими термінами є істотна відмінність: перший передбачає ефективне використання ресурсів і найчастіше перекладається як «економічна ефективність»; другий – як «результативність» (щодо досягнення організаційної мети)¹²³.

У сучасній науковій літературі існують такі підходи до оцінки ефективності управління: цільовий, системно-ресурсний,

¹²² Фролов И.Т. (1987). Философский словарь, 4-е изд. М.: Политиздат, 221.

¹²³ Гілета О.П. (2008). Ефективність некомерційних організацій: теоретичні підходи. *Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи*, № 795, 73-75.

інтеграційний підхід до оцінки ефективності (Р. Стірз), багато параметричний підхід (*Multiple Constituency Model*) і т. д.¹²⁴. Серед сучасних західних підходів до ефективності органів управління можна виділити також підхід з погляду задоволеності потреб її учасників (Ч. Барнард, Р. Георгіу, Д. Роулс, Т. Стірс, Р. Нортон, Д. Каплан). Ефективність будь-якої діяльності в соціальній сфері найчастіше розглядається як системна міра, головним компонентом якої є ступінь досягнення мети діяльності, а другорядним – ступінь економічності та раціональності використання виділених на це ресурсів.

Наявні наукові підходи до оцінювання ефективності соціальних дій (взаємодій), як показує аналіз, так чи інакше співвідносяться з концепцією відомих дослідників С. Ліндера і Г. Петерса, в основу якої покладено аналіз раціональності соціальних взаємодій, спрямованих на проектування соціальних інститутів із врахуванням двох чинників: глобальності – локальності та інструментальності – соціальності. Інструментальну раціональність вони відносять до раціоналізації засобів та логічності взаємодій, а соціальну раціональність до тих взаємодій, в основі яких лежать колективно схвалювані цілі, сформульовані на підставі конвергенції індивідуальних цілей. Дихотомія «глобальність – локальність», на погляд цих вчених, припускає оцінювання ефективності взаємодій на підставі універсальних стандартів, які залежать від контексту ситуації, що складається. На підставі цього вони виділяють чотири типи раціональності взаємодій у процесі створення соціальних інститутів: 1) інструментальну раціональність глобального рівня; 2) інструментальну раціональність локального рівня; 3) соціальну раціональність глобального рівня; 4) соціальну раціональність локального рівня¹²⁵.

Власну модель оцінки ефективності управління соціальним

¹²⁴ Гілета О.П. (2008). Ефективність некомерційних організацій: теоретичні підходи. *Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи*, № 795, 74.

¹²⁵ Пригожин А.И. (2003). *Методы развития организации*. М., МЦФЭР, 201-218.

об'єктом запропонували К. Менар і Р.Х. Холл. За критеріями ефективності управління вони виділяють три основні підходи: перший – через рівень здатності соціальної системи забезпечити досягнення своїх цілей; другий – через рівень здатності соціальної системи забезпечити власне виживання в мінливих умовах зовнішнього середовища, а також уміння «експлуатувати» це середовище для акумуляції необхідних ресурсів з метою створення нормальних умов для власного функціонування; третій – через рівень здатності соціальної системи задовольняти основні потреби своїх членів^{126 127}. Державно-політичний складник в соціальному управлінні втілюється в ідеї «підприємницького уряду», запропонованій Д.Осборном і Т.Тейлором, які виступають за децентралізацію органів державної влади, наділення громадян новими правами, підпорядкування органів державної влади їх головній місії – наданню адміністративних і соціальних послуг населенню¹²⁸.

Виходячи з вищевикладеного, соціальна ефективність системи управління у сфері надання електронних соціальних послуг полягає у виконанні нею соціальних функцій, а саме оптимального поєднання горизонтальної та вертикальної інтеграції, а оцінка соціальної ефективності може здійснюватися за такими напрямками: оцінка споживачами задоволеності аспектом – оцінка недоліків – оцінка доступності – наявність незадоволених потреб.

Найбільш доцільно, на думку М. Туленкова, оцінювати організаційну взаємодію взаємозалежних суб'єктів і об'єктів управління різних ієрархічних рівнів системи соціального управління суспільства за критеріями загальної, спеціальної та

¹²⁶ Там же, 127-134.

¹²⁷ Хміль Ф.І. (1996). Становлення сучасного менеджменту в Україні: проблеми теорії та практики. Львів : Львівська комерц. акад., 106-128.

¹²⁸ Боулэнд Т., Силберг Д. (1997). Новые методы «управления качеством» в структурах исполнительной власти в Великобритании. *Государственная служба. Тенденции развития. Зарубежный опыт*, Вып. 17, 56–62.

конкретної соціальної ефективності¹²⁹.

Так, на думку М.Туленкова, система критеріїв першого (або вищого) рівня оцінки загальної соціальної ефективності суб'єктів і об'єктів управління у сфері надання електронних соціальних послуг характеризує загальносуспільну корисність у результаті доцільної спільної діяльності керуючих суб'єктів і керованих об'єктів, тобто в результаті доцільної діяльності системи соціального управління. Цей вищий рівень критеріїв оцінки ефективності організаційної взаємодії в соціальному управлінні, з одного боку, пов'язаний з потребами, інтересами та цілями суспільного розвитку (загальнодержавного, регіонального й місцевого), а з іншого – дає можливість визначати й вимірювати ступінь (міру) досягнення мети (цілей) суспільного розвитку, а також задоволення найбільш нагальних потреб та інтересів індивідів і соціальних груп¹³⁰.

Критерії другого (або середнього) рівня оцінки ефективності управління, тобто критерії спеціальної соціальної ефективності розкривають ефективність організаційно-управлінської діяльності власне суб'єктів державного і публічного управління у сфері соціального обслуговування. М. Туленков виділив такі критерії спеціальної соціальної ефективності: 1) цілеспрямованість (або цільова обґрунтованість) організаційної взаємодії суб'єктів соціального управління, їхніх підсистем і структурних ланок; 2) витрати часу на розв'язання різноманітних організаційно-управлінських завдань, здійснюваних суб'єктами управління заради досягнення визначеної мети; 3) стиль функціонування суб'єктів (органів) управління, їхніх підсистем і структурних ланок; 4) складність організації суб'єктів (органів) управління (їхніх підсистем і структурних ланок), або, інакше кажучи, їхня горизонтальна та вертикальна розчленованість; 5) сукупні витрати (соціальні, економічні, політичні, технічні, організаційні, інформаційні, матеріальні, людські тощо) на

¹²⁹ Лукашевич М.П., Туленков М.В. (2007). Менеджмент соціальної роботи. К., Каравела, 64-70.

¹³⁰ Туленков М.В. (2010). Організаційна взаємодія в соціальному управлінні : дис. ... д-ра соціолог. наук : 24.00.04. Запоріжжя, 358.

утримання й забезпечення діяльності суб'єктів управління, їхніх підсистем і структурних ланок¹³¹.

Критерії третього (низового) рівня, або критерії конкретної соціальної ефективності в управлінні сферою захисту довкілля застосовуються для оцінки ефективності кожної конкретної організаційної структури управління, кожного конкретного управлінського працівника (керівника, менеджера), а також будь-якого іншого кваліфікованого фахівця, що задіяні в процесі підготовки, ухвалення та реалізації конкретних управлінських рішень.

Отже, спираючись на концепцію ефективності управління нами виділено три рівня критеріїв соціальної ефективності управління у сфері надання електронних соціальних послуг: 1) перший рівень відображає управлінські відносини між загальнодержавними і регіональними органами управління у сфері надання електронних соціальних послуг – загальні критерії соціальної ефективності; 2) другий рівень – спеціальна соціальна ефективність – пов'язаний із ефективністю системи управління у сфері соціального обслуговування власне регіональних суб'єктів управління (державних органів управління, місцевих органів управління, закладів соціального обслуговування, громадських організацій і об'єднань в сфері соціального обслуговування населення, територіальних громад); 3) третій рівень представлений критеріями конкретної соціальної ефективності певної структурної ланки чи одиниці системи управління (соціальна служба, заклад соціального обслуговування, соціальний працівник тощо).

Третя група критеріїв соціальної ефективності системи надання електронних соціальних послуг пов'язана із оцінюванням їх якості. Розглянемо поняття «якість соціальних послуг». Соціальна ефективність соціального обслуговування пов'язана з якісним підходом. Т.Боуланд і Д.Силберг визначають поняття «якість» як «сукупність рис та особливостей, що впливають на її здатність задовольнити точно визначені або

¹³¹ Туленков М.В. (2010). Організаційна взаємодія в соціальному управлінні : дис. ... д-ра соціолог. наук : 24.00.04. Запоріжжя, 360-364.

тільки передбачені потреби»¹³². Т.Зоун та Р.Грігс вважають, що якість виконання необхідних соціальних послуг обумовлює й такі характеристики, як відданість споживачам і цілям організації, компетентність у плануванні¹³³. Тобто слід враховувати соціальний ефект, який можна вважати повним за умов відсутності пасивного типу взаємодії з боку споживачів та відповідності якості послуг, що їх надають виробники, потребам різних соціальних груп та соціальним стандартам.

Міжнародна організація зі стандартизації пропонує наступне визначення поняття якість, яке можна поширити на поняття «соціальні послуги» - «сукупність товару чи послуги відповідати вимогам користувачів»¹³⁴. К.Дубич формулює таке визначення: «Якість соціальної послуги – сукупність характеристик такої послуги стосовно здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби її отримувача; сприйняття отримувачем такої послуги, його задоволеність нею; відповідність показників якості такої послуги вимогам нормативних актів»¹³⁵. Т.Сич зазначає, що якість соціальних послуг – це істотні ознаки соціальних послуг, які задовольняють вимоги встановленого стандарту¹³⁶. На практиці якість соціальної послуги уподібнюється з терміном «якість надання соціальної послуги», який пов'язаний із поняттям «результативність» та «ефективність» такої послуги, під якими розуміють співвідношення між визначеними завданнями, досягнутими

¹³² Боулэнд Т., Силберг Д. (1997). Новые методы «управления качеством» в структурах исполнительной власти в Великобритании. *Государственная служба. Тенденции развития. Зарубежный опыт*, Вып. 17, 56–62.

¹³³ Батчиков С.А. (1998). Эффективность государственного управления. М.: «Консалтбанкир», 421.

¹³⁴ Сідельнік Л.Л. (2007). Стандарти соціальних послуг: зб. документів. Кн. 2. К.: ТОВ «ЛДЛ», 9-10.

¹³⁵ Дубич К.В. (2015). Механізми державного управління системою надання соціальних послуг: дис. ... доктора наук з держ. управління: 25.00.02. К., 270.

¹³⁶ Сич Т.В. (2016). Управління якістю соціальних послуг: навч. посібник для магістрантів спец. «Управління соціальним закладом». Х: ООО „Цифра принт“, 252.

результатами і витратами, спрямованими на забезпечення цих результатів¹³⁷.

Із поняттям якості соціальних послуг пов'язані такі категорії, як: стандарт якості соціальної послуги, показник якості соціальної послуги, критерії оцінювання надання соціальної послуги, рівень якості соціальної послуги, система управління якістю соціальної послуги. Якість у наданні соціальних послуг є феноменом, що має певні об'єктивні критерії виміру (відповідність певним стандартам), і водночас фігурує тільки в суб'єктивних відчуттях, сприйняттях конкретних людей. Тому акцентується відповідність соціальних послуг певним стандартам, що є більш об'єктивною оцінкою їхньої якості, а саме управлінню якістю соціальних послуг.

Виходячи з цього, можна зазначити, що управління якістю соціальних послуг – це систематизовані управлінські дії суб'єктів управління організаційно-правового, економічного, кадрового, інформаційного характеру, спрямовані на покращення якості системи процесів, що забезпечують реалізацію мети закладу соціального обслуговування населення з надання якісної соціальної послуги.

Як зазначає К.Дубич, система управління якістю соціальної послуги – це сукупність органів і суб'єктів управління, які під час управління якістю такої послуги взаємодіють за допомогою матеріально-технічних, інформаційних та інших засобів¹³⁸. Авторка вказує на те, що процес управління детермінований та здійснюється з урахуванням впливу цілої низки факторів. Вона виокремлює зовнішні та внутрішні фактори державного управління якістю соціальних послуг.

До базових зовнішніх факторів, що впливають на процес управління якістю соціальних послуг, К.Дубич відносить такі як:

¹³⁷ Піча В.М. (2013). Все про соціальну роботу: навч. енциклоп. Словник-довідник. Львів, «Новий Світ-2000», 616.

¹³⁸ Дубич К.В. (2014). Механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*, Вип. 1, 119-124.

нормативно-правове забезпечення цієї сфери; соціальна політика; економічні фактори (умови ринку, конкуренція, економічний розвиток та ін.); технологічні фактори (сучасні технології, інновації та ін.); демографічний (чисельність, старіння, смертність населення та ін.).

До базових внутрішніх факторів процесу управління якістю соціальних послуг слід відноситися: фінансування; матеріально-технічне забезпечення; кадрове забезпечення; інформаційно-аналітичне забезпечення. Перераховані чинники складають «ядро» процесу управління якістю соціальних послуг. Важливими складовими процесу управління якістю соціальних послуг є: визначення цілей, завдань; планування; розроблення стратегій щодо надання таких послуг та їх реалізація; здійснення моніторингу, оцінки та внутрішнього контролю за якістю таких послуг; постійне удосконалення аспектів надання соціальних послуг.

Таким чином, концептуальну системно-діяльнісну модель системи надання електронних соціальних послуг складають наступні виміри функціонування: 1) науково-методологічний вимір (наукове обґрунтування надання соціальних послуг в електронній і онлайн формі, розробка стандартів надання електронних послуг тощо); 2) нормативно-правовий вимір (законодавче забезпечення і регламентація процесу надання електронних соціальних послуг); 3) інституційно-організаційний вимір (створення організаційної структури соціального обслуговування в системі електронного урядування на всіх рівнях функціонування сфери соціального захисту – загальнодержавному, регіональному, місцевому); 4) вимір матеріально-технологічного забезпечення надання електронних соціальних послуг; 5) вимір соціального і публічного управління системою надання електронних соціальних послуг; 6) вимір формування системи критеріїв соціальної ефективності соціального обслуговування як надання електронних соціальних послуг.

Отже, можна узагальнити результати теоретичного аналізу у вигляді концептуальної системно-діяльнісної моделі системи

надання електронних соціальних послуг (рис. 2.26).

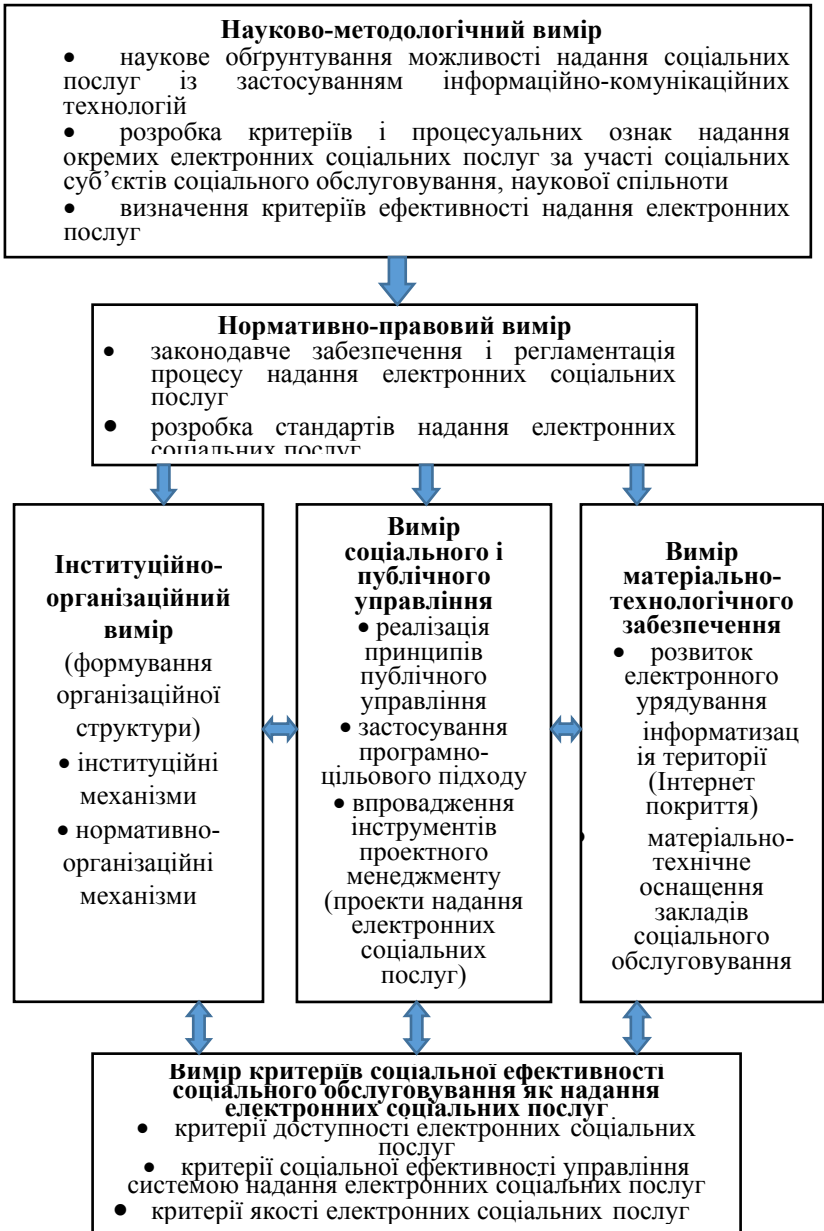


Рис. 2.26. Концептуальна системно-діяльна модель системи надання електронних соціальних послуг

2.3. Соціальні механізми впровадження і розвитку електронного урядування в сфері соціального обслуговування населення

Ефективність функціонування системи надання електронних соціальних послуг, розвиток електронного урядування у сфері соціального обслуговування населення в загалі, залежить від реалізації комплексу соціальних механізмів, які власне представляють собою напрямки оптимізації впровадження соціального обслуговування в дистанційній формі. Виокремимо провідні групи таких соціальних механізмів.

Соціальний механізм трактується як взаємодія соціальних структур, норм, інститутів і зразків поведінки, за допомогою якої забезпечується функціонування будь-якої соціальної системи¹³⁹. Або як «сукупність дій, вчинків, відносин, невід’ємних від суб’єктів-носіїв, завдяки яким відбувається те чи інше соціальне явище, здійснюється соціальний процес і які становлять внутрішній каркас їх (явища, процесу) існування (функціонування) або перетворення»¹⁴⁰. Т.Заславська при дослідженні змісту цього поняття з позицій економічних і соціальних явищ, зазначає: «...механізм складається із ланок або елементів, які утворюють певну систему і рух яких викликає рух інших елементів. Чим складніша соціальна система і соціальні процеси, тим складніший механізм їх регулювання...»¹⁴¹.

Соціальний механізм, як ключовий засіб суспільних перетворень має також власну структуру, до якої входять, зокрема, такі елементи: 1) суб’єкти (субстрат) соціальної дії; 2) їх взаємодія у межах певної соціальної (наприклад, господарської) діяльності, яка може носити характер спонтанної чи свідомо організованої; 3) способи та засоби взаємодії, за

¹³⁹ Осипов Г., Шапошников А. (2010). Этимологический словарь современного русского языка. М., Флинта; наука, Т. 1-2, 181.

¹⁴⁰ Волович В.І. (1998). Соціологія: короткий енциклопедичний словник, 320.

¹⁴¹ Заславская Т.И. (2004). Современное российское общество : социальный механизм трансформации. М., Дело, 123.

допомогою яких відбувається власне сам соціальний процес, які включають в себе відповідні норми і цінності, соціальні інститути тощо¹⁴².

Отже, соціальний механізм у соціологічному дискурсі представляє собою необхідний елемент будь-якої соціальної системи, виконуючи регулятивну функцію її розвитку, і передбачає взаємодію соціальних суб'єктів, норм, інститутів і моделей соціальної поведінки і здійснює управлінський вплив на соціальну систему. В цьому аспекті соціальний механізм є невід'ємною частиною формування системи надання електронних соціальних послуг у сфері соціального захисту населення.

Виходячи із положення про управлінські і регулятивні функції соціальних механізмів, вони в сучасній науковій думці найчастіше асоціюються з такими категоріями як механізм управління, механізм соціального управління, механізмом державного управління.

Розглянемо поняття «механізм управління». Зауважимо, що науковці визначають два основних підходи до визначення цієї категорії (наприклад, Л. Приходченко¹⁴³): у першому підході акцентується увага на виокремленні в механізмі управління системи складових елементів, які утворюють певну організаційну структуру, у другому – механізм управління розглядається не тільки в організаційному аспекті, а й у динамічному й функціональному. На думку Н. Нижник і О. Машкова, механізм управління забезпечує управлінський вплив на внутрішні фактори (наприклад, в управлінні організаційною структурою системи надання електронних соціальних послуг) та зовнішні фактори (управління механізмами взаємодії з іншими

¹⁴² Волович В.І. (1998). Соціологія: короткий енциклопедичний словник, 320-321.

¹⁴³ Приходченко Л. (2008). Сутність понять механізмів держави, державного управління та державного регулювання. *Актуальні проблеми державного управління*: Зб. наук. пр. Одеського регіонального інституту державного управління. Одеса, ОРІДУ НАДУ, Вип. 3 (35), 269-274.

організаціями, що надають соціальні послуги в електронній формі), від яких залежить результат діяльності управлінського об'єкта (наприклад, закладу соціального обслуговування)¹⁴⁴. Тобто, у зазначених підходах в теорії управління механізм оптимізації розвитку електронного урядування у сфері соціального обслуговування може бути розглянутий в організаційному, функціональному і динамічному аспектах, що здійснює вплив як на зовнішні, так і на внутрішні чинники оптимізації процесу впровадження системи електронних соціальних послуг.

Науковцями під час досліджень було запропоновано велику кількість визначень, що досліджують складові механізму в соціальному і державному управлінні. Так, Р.Рудницька визначає механізм як: «..штучно створена складова системи, призначена для досягнення поставлених цілей, яка має визначену структуру, сукупність правових норм, методи, засоби й інструменти державного впливу на об'єкт управління...»¹⁴⁵. В.Бакуменко: «...практичні заходи, засоби, важелі, стимули, за допомогою яких органи державної влади та місцевого самоврядування впливають на суспільство, виробництво, будь-яку соціальну систему...»¹⁴⁶. О.Амосов зазначає, що механізмом є: «..сукупність форм і методів впливу територіальних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування на реформування та функціонування економічних суб'єктів у всіх сегментах і ланках господарства району...»¹⁴⁷. При дослідженні проблеми взаємодії органів влади і громадськості з метою забезпечення демократизації державного управління, О.Крутій зазначає: «...механізм слід розглядати як співдіяльність суб'єктів, які беруть участь у процесах взаємодії,

¹⁴⁴ Нижник Н., Машков О. (1998). Системний підхід в організації державного управління : навч. посібник. К., УАДУ, 37-49.

¹⁴⁵ Рудницька Р.М. (2005). Механізми державного управління: сутність і зміст. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 28.

¹⁴⁶ Енциклопедичний словник з державного управління (2010). К., НАДУ, 12.

¹⁴⁷ Амосов О.Ю. (2001). Перетворення механізмів державного регулювання економічного розвитку. *Державне управління та місцеве самоврядування* : зб. наук. пр. : у 2 ч. Х., ХарРІ НАДУ, Ч. 2, 10–16.

що реалізуються за допомогою сукупності дій, методів і заходів, заснованих на принципах паритетності і спрямованих на подолання суперечностей між інтересами держави і громадськості...»¹⁴⁸.

Отже, в аспекті соціального і державного управління соціальні механізми впровадження і розвитку електронного урядування в сфері соціального обслуговування населення представляють собою сукупність засобів, форм і методів впливу соціальних і державних суб'єктів управління на формування системи надання електронних соціальних послуг на основі законодавчо визначених норм і стандартів.

Таким чином, *з позиції соціолого-управлінського підходу можна виділити такі соціальні механізми оптимізації функціонування системи надання електронних соціальних послуг як організаційно-управлінський, інституційний і нормативний, що мають в своїй основі як законодавчо закріплене унормування соціальної взаємодії в процесі здійснення дистанційного соціального обслуговування, так і нормативне упорядкування інституцій, що виконують управлінські функції в системі електронного урядування.* В цілому комплекс соціально-управлінських механізмів оптимізації впровадження і розвитку системи надання електронних соціальних послуг може включати: 1) розроблення нормативно-правової бази у сфері регулювання надання електронних соціальних послуг (внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги»; затвердження стандартів надання електронних послуг тощо); 2) створення організаційної структури управління системою надання електронних соціальних послуг на всіх рівнях управління системою соціального захисту і соціального обслуговування – загальнодержавному, регіональному, місцевому, на рівні окремих закладів соціального обслуговування (як підрозділи, що відповідають за впровадження і розвиток системи електронного урядування); 3) розробка і

¹⁴⁸ Крутій О.М. (2009). Діалог, як механізм співробітництва в головних сферах суспільного життя. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. Одеса, ОРІДУ НАДУ, № 4(48), 6.

реалізація комплексних регіональних проектно-цільових програм з розвитку системи надання електронних соціальних послуг; 4) кадрове забезпечення системи надання електронних послуг; 5) розподіл і контроль бюджетного фінансування розвитку електронного урядування у регіоні; 6) залучення приватного бізнесу і організацій громадянського суспільства в процес оптимізації розвитку системи надання електронних соціальних послуг.

Механізмом, що сприяє підвищенню ролі і рівня впливу інституцій громадянського суспільства на розвиток системи надання електронних соціальних послуг, є соціальне партнерство. Однією з соціологічних дефініцій соціального партнерства можна вважати визначення, надане В.Міхеєвим: «Соціальне партнерство – це система відносин його основних суб'єктів і інститутів з приводу стану, умов, змісту і форм діяльності різних соціально-професійних груп, спільнот і прошарків»¹⁴⁹. Н.Піроженко розширює розуміння змісту соціального партнерства з суто економічного до соціально-політичного, зазначаючи, що соціальне партнерство є елементом соціальної системи, який спрямований на реалізацію принципів демократії на основі здійснення ефективної соціальної взаємодії усіх секторів суспільства¹⁵⁰. Як інститут сучасного демократичного суспільства розглядає соціальне партнерство і М.Туленков, визначаючи його як механізм пом'якшення соціальної напруженості, що виникає в суспільній системі, який здатний збалансувати соціальні протиріччя між різними соціальними прошарками, групами і державою, а також створити необхідні соціальні технології для розв'язання соціальних криз та забезпечити підтримку соціального розвитку¹⁵¹.

¹⁴⁹ Міхеєв В.А. (2001). Основи соціального партнерства: теорія і політика Учеб. для вузов. М., Экзамен, 24.

¹⁵⁰ Піроженко Н.В. (2007). Механізми становлення та розвитку соціального партнерства органів публічної влади і неурядових некомерційних організацій: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Одеса, 9-10.

¹⁵¹ Туленков М.В. (2007). Соціальна політика в Україні: шляхи формування та реалізації: Навч.-метод. розробка. К.: ППК ДСЗУ, 23.

Для визначення напрямків реалізації соціального партнерства як механізму соціальної взаємодії суб'єктів надання електронних соціальних послуг визначимо його атрибутивні компоненти, застосовуючи підхід С.Іванова¹⁵²: 1) соціальні суб'єкти соціального партнерства, що приймають участь розвитку системи надання електронних соціальних послуг (державні органи управління, соціальні служби і заклади соціального обслуговування, громадські організації, соціальні працівники, клієнти соціальних служб, приватні організації і бізнес-структури); 2) міжсуб'єктні зв'язки, які виступають відображенням культурних зразків, інтересів і потреб соціальних суб'єктів у впровадженні системи електронного урядування в соціальному обслуговуванні населення; 3) інфраструктура взаємодії як комплекс умов, механізмів і процедур взаємодії (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 - Структура соціального партнерства як соціальної взаємодії в сфері надання електронних соціальних послуг¹⁵³

Виміри соціального партнерства	Атрибутивні компоненти соціального партнерства як взаємодії соціальних суб'єктів		
	Соціальні суб'єкти	Міжсуб'єктні зв'язки	Інфраструктура взаємодії
Інституціональний вимір	Внутрішня консолідація соціальних партнерів	Формування соціальних інститутів	Легітимізація соціальних інститутів
Вимір організаційної взаємодії	Досягнення внутрішньої впорядкованості	Формування організаційної структури	Встановлення організаційно-управлінських відносин

¹⁵² Іванов С.А. (2006). Социальное партнерство как феномен цивилизации. *Социальное партнерство*, № 5, 12.

¹⁵³ Там же.

<p style="text-align: center;">Ціннісно- нормативний вимір</p>	<p>Формування систем цінностей соціальних суб'єктів</p>	<p>Нормативна ціннісна регуляція</p>	<p>Інтеграція ціннісного простору</p>
---	---	--------------------------------------	---------------------------------------

Виходячи з наведеної схеми, соціальне партнерство у сфері формування і розвитку системи надання електронних соціальних послуг реалізується у трьох основних вимірах:

– по-перше, в інституціональному вимірі як легітимація інституту соціального партнерства через створення структур громадського контролю і моніторингу в органах публічного управління і закладах соціального обслуговування, що передбачає відтворення інформаційно-комунікаційних форм соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства в соціальному обслуговуванні населення;

– по-друге, в організаційному вимірі як встановлення організаційно-управлінської взаємодії суб'єктів соціального партнерства у сфері надання електронних соціальних послуг, тобто створення організаційної структури управління в системі спеціальних органів, відповідальних за розвиток електронного урядування на різних рівнях;

– по-третє, у ціннісно-нормативному вимірі як інтеграція ціннісного простору соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства, які, з одного боку, визначаються, закріпленими на рівні нормативно-правової бази засобами регуляції державно-приватно-громадського партнерства, з іншого – культурними ціннісними зразками соціальної взаємодії, прийнятими в суспільстві.

Отже, участь громадськості є невід'ємним компонентом формування ефективної системи надання електронних соціальних послуг, тому можна визначити наступні напрямки і механізми соціального партнерства: 1) реалізація проектів із розвитку системи надання електронних соціальних послуг на регіональному рівні за рахунок залучення громадських організацій на основі конкурсного відбору і позабюджетного фінансування ; 2) надання з боку громадських і приватних

організацій освітніх послуг з навчання в сфері інформаційно-комунікаційних комп'ютерних технологій як для соціальних працівників, так і населення регіону; 3) залучення фінансових ресурсів структур соціально відповідального бізнесу, благодійних організацій і міжнародних фондів із розвитку електронного урядування.

Впровадження і розвиток системи надання електронних соціальних послуг передбачає просування в суспільстві самої ідеї можливості і переваг дистанційної форми соціального обслуговування населення, основними механізмами чого виступають інструменти соціального маркетингу.

В.Гордін витлумачує соціальний маркетинг саме як маркетинг ідей. Однак аргументація практичної потреби такого маркетингу виводить за межі вузької спрямованості на цільову групу, оскільки як його особливості можна відзначити такі: 1) регулювання суспільством соціальних змін методами переконання, різного роду стимулювання, що відповідає маркетинговому інструментарію; 2) посилення ролі неприбуткового сектора у розв'язанні більшості соціальних проблем; 3) проникнення ринкових відносин в усі сфери життя суспільства, хоча при цьому в просуванні соціальних ідей як платіжний засіб виступають не гроші, а інші засоби платежу, наприклад, кредит довіри до різних державних і соціальних інститутів¹⁵⁴.

Ще один підхід пов'язаний з інтерпретацією соціального маркетингу як реалізації маркетингової парадигми у соціальній сфері. «Соціальний маркетинг – це маркетинг спрямованих на поліпшення життя соціальних змін у способі життя, ідеалах, цінностях, нормах. Тому соціальний маркетинг стосується таких сфер, як культура, мистецтво, освіта, охорона здоров'я, релігія, політика тощо. Соціальний маркетинг – це маркетинг ідей, програм, особистостей, соціально значущих об'єктів, місць, соціальних інститутів», – вказують Г.Тульчинський та

¹⁵⁴ Гордін В.Э. (1993). Социальная политика и социальный маркетинг. СПб., Питер, 317.

Є.Щекова¹⁵⁵. Слід відзначити, що в даному підході соціальний маркетинг виступає не тільки як діяльність комерційних і бізнесових структур в реалізації соціальних програм і проектів (створення благодійних фондів, програми соціального розвитку регіону, території тощо), але й, насамперед, як маркетингова діяльність неприбуткових, недержавних, громадських організацій, яка спрямована на просування соціально значущих ідей, цінностей і способу життя, в тому числі і переваг та можливостей дистанційної форми соціального обслуговування у формі надання електронних соціальних послуг.

Виходячи з аналізу поняття «соціальний маркетинг», можемо стверджувати, що соціальний маркетинг у сучасному суспільстві являє собою не тільки управлінську технологію в соціальній і некомерційній сфері, але й включає сферу державного управління (як маркетинг на макрорівні – рівні суспільства і держави в цілому). При чому основною метою соціального маркетингу є впровадження в суспільну свідомість певних цінностей, ідей, концепцій і програм, застосовуючи такі технології як соціальна реклама, PR-технології, інформаційно-комунікаційний менеджмент.

Розглянемо можливості використання таких механізмів і інструментів соціального маркетингу як соціальна реклама і PR-технології.

Так, серед дослідників немає єдиної думки щодо визначення поняття «соціальна реклама». Науковці С.Андріяшкін¹⁵⁶ і Д.Кола¹⁵⁷ визначають соціальну рекламу як різновид усвідомленого впливу на суб'єкта, який характеризується невизначеністю цільової аудиторії, зверненням рекламного повідомлення до важливих соціальних проблем і його підвищеною емоційністю. На думку Є.Ромата, соціальна реклама

¹⁵⁵ Тульчинский Г.Л., Щекова Е.Л. (2007). Менеджмент в сфере культуры. СПб.: Лань, 280-281.

¹⁵⁶ Андрияшкин С. () Компаративный анализ российского и зарубежного опыта социальной рекламы. URL: http://www.socreklama.ru/sr_article.php?arti_id=81

¹⁵⁷ Кола Д. (2001). Политическая социология. М., Весь мир, 406.

являє собою один із типів некомерційної реклами, метою якої є формування певних психологічних установок, які сприяють досягненню суспільно значимих цілей на різних рівнях: від окремих соціальних груп до масштабу суспільства в цілому¹⁵⁸. Деякі аналітики виділяють два рівні соціальної реклами: 1) реклама, покликана упроваджувати або закріплювати конкретні правила й норми (що пов'язане з набором певних дій); 2) реклама, що малює «образ світу», покликана легітимізувати вже наявні або ж такі, що лише пропонуються, моральні й поведінкові норми¹⁵⁹.

Отже, метою соціальної реклами є залучення уваги широкої громадськості до того або іншого, як правило, проблемного явища суспільного життя. Предмет просування соціальної реклами – ідеї та цінності. Ефективність соціальної реклами слід оцінювати за такими показниками, як упізнаваність суспільством того або іншого соціального феномена, зміна громадської позиції стосовно до нього, формування стійкої громадської думки.

У «Словнику-довіднику для соціальних педагогів та соціальних працівників» подано таке визначення: «Соціальна реклама – інформація з питань здорового способу життя, охорони здоров'я, екології, збереження енергоресурсів, профілактики правопорушень, соціального захисту та безпеки населення, яка не має комерційного характеру і спрямована на дітей, підлітків, молодь, жінок, різні категорії сімей»¹⁶⁰.

У додатку №1 до Наказу Українського Державного центру соціальних служб для молоді №80 від 20.07.98 «Про затвердження Положення ЦССДМ «Про соціальну рекламу в системі соціальних служб для молоді України» визначено такі цілі та завдання соціальної реклами¹⁶¹: 1) створення загального інформаційно-рекламного поля соціальної спрямованості; 2)

¹⁵⁸ Ромат Е.В. (2007). Реклама в системе маркетинга. К.: Студцентр, 232.

¹⁵⁹ Шапорева Т.Н. (2016). Социальная реклама в социальном маркетинге: эволюция формы и содержания. URL: <http://www.socreklama.m/srarticle.php?artiid=180>

¹⁶⁰ Словник (2000)-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників. К., 194.

¹⁶¹ Положення (1998) про соціальну рекламу в системі соціальних служб для молоді України. К., Держсоцслужба, 16.

надання населенню практичної корисної інформації з різних напрямків соціального впливу; 3) формування суспільно орієнтованого, привабливого, здорового (фізично та морально) образу життя; 4) формування образу молоді сталої сім'ї як гаранта розвитку суспільства; 5) антипропаганда негативних явищ, узалежнень, криміналізації суспільства тощо; 6) іміджева реклама центрів ССМ як виконавців державної молодіжної політики; 7) конкретна реклама послуг, заходів, акцій центрів соціальних служб для молоді.

Виходячи з викладеного, соціальна реклама як інструмент і технологія соціального маркетингу у сфері впровадження і розвитку системи надання електронних соціальних послуг спрямована на реалізацію таких функціональних завдань як: 1) роз'яснення для населення переваг і можливостей дистанційної форми соціального обслуговування у вигляді системи надання електронних соціальних послуг; 2) формування позитивного ставлення до системи електронного урядування в сфері соціального обслуговування і соціального захисту населення; 3) конкретна реклама електронних соціальних послуг регіональних закладів соціального обслуговування і центрів соціальних служб.

Ще однією ефективною технологією соціального маркетингу впровадження системи надання електронних соціальних послуг є паблік рилейшнз (ПР). Паблік (англ. public – публічний, суспільний) рилейшнз (англ. relation – відношення, зв'язок) – різновид соціально-психологічного менеджменту, в якому на основі точної і вичерпної інформації, отриманої у результаті аналізу тенденцій політичного, соціально-економічного, психологічного розвитку країни (регіону, галузей економіки, сфер діяльності, фірм (організацій) та ін.), дотримання етичних норм і громадських інтересів планомірно реалізують соціально-технологічні та інформаційні заходи зі встановлення усвідомлених, гармонійних і взаємовигідних зв'язків між суб'єктами соціальної діяльності, між ними і громадськістю (її групами), владою задля впливу на громадську думку та прийняття рішень в процесі соціального управління і досягнення

обопільної довіри і вигоди¹⁶².

За поясненням одного із відомих українських вчених у цій галузі, Г.Почепцова, PR – «це породження позитивної інформації, адже в сфері її діяльності знаходяться, крім загального інформування громадськості (а також власних працівників), і лобіювання, і розміщення в пресі непрямої реклами, і керування кризовими явищами»¹⁶³. В.Королько вважає, що PR – «це спеціальна система управління інформацією (у тому числі соціальною), якщо під управлінням розуміти процес виробництва інформації зацікавленою в ній стороною, поширення готової інформаційної продукції через засоби комунікації для спрямованого формування бажаної громадської думки»¹⁶⁴.

Російські дослідники виділяють наступні функції служби PR в соціальній роботі¹⁶⁵: аналіз громадської думки, поточної ситуації; розробка стратегії соціальної PR-кампанії (проекту, програми); налагодження контактів з лідерами громадської думки (спікерами з проблеми); створення пулу журналістів, які могли б регулярно освітлювати проблему; підготовка інформаційних приводів, прес-релізів; організація соціальних акцій із залученням ЗМІ; проведення інформаційних зустрічей із ЗМІ; розробка концепції соціальної реклами; у роботу по PR-супроводу соціальних проектів може також входити проведення інформаційної компанії в соціальних мережах з тим же опитом думок і розсилкою меседжей, що привертають користувачів до рішення суспільно значущої проблеми.

Отже, можна виділити наступні функціональні завдання технології паблік рилейшнз у сфері розвитку системи надання електронних соціальних послуг: 1) аналіз громадської думку і актуальних потреб у сфері соціального обслуговування в

¹⁶² Мойсеев В.А. (2007). Паблік рилейшнз. К., Академвидав, 224.

¹⁶³ Почепцов Г.Г. (2000). Паблік рилейшнз. К., Т-во «Знання», КОО, 105.

¹⁶⁴ Королько В. (2000). До питання про соціальну роль та етику паблік рилейшнз. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*, №1, 19.

¹⁶⁵ Сержук А.В. (2013). Паблік рилейшнз як засіб соціальної комунікації інноваційна економіка. *Всеукраїнський науково-виробничий журнал*, № 5(43), 216-219.

дистанційній формі у вигляді системи електронних соціальних послуг; 2) створення позитивного образу дистанційного соціального обслуговування в суспільній свідомості; 3) визначення пріоритетних напрямків розвитку системи надання електронних соціальних послуг на всіх рівнях публічного управління; 4) формування позитивного іміджу конкретних регіональних/місцевих закладів соціального обслуговування, які мають можливість здійснювати соціальне обслуговування населення через застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій і мережі Інтернет.

Провідну роль в оптимізації процесу розвитку електронного урядування у сфері соціального обслуговування відіграють освітньо-кадрові механізми, основними завданнями яких є, з одного боку, підвищення комп'ютерної грамотності серед населення (як потенційних клієнтів соціальних служб і закладів соціального обслуговування), і, з іншого – на підвищення кваліфікаційного рівня надавачів соціальних послуг в контексті формування компетенцій використання інформаційно-комунікаційних технологій в соціальному обслуговуванні.

Комп'ютерна освіта населення може здійснюватися як: 1) реалізація державної комплексної цільової програми інформатизації суспільства через мережу державних освітніх закладів, установ соціальної сфери, центрів зайнятості; 2) залучення до комп'ютерної освіти громадських організацій, що реалізують соціальні і освітні проекти в цій сфері; 3) система заходів регіональної соціальної політики підвищення можливостей використання сучасних комп'ютерних технологій серед вразливих верств населення (серед яких особливу групу складають особи пенсійного і похилого віку); 4) комплекс навчальних тренінгів і семінарів, телекомунікаційних проектів, форм соціальної реклами тощо. Ці завдання представляють собою частину загальної мети державної політики з інформатизації українського суспільства.

Особливу роль відіграють освітні механізми кадрової підготовки соціальних працівників із формуванням

професійних компетенцій з надання електронних соціальних послуг, тому освітньо-кадрові механізми виконують функції формування професійної компетентності соціального працівника, до системи якої входять компетенції із знань, умінь і навичок надання соціальних послуг в дистанційній формі.

Для визначення функціональних завдань реалізації освітньо-кадрових механізмів розглянемо поняття «компетентність» і «компетенція». Так, згідно з визначенням Міжнародного департаменту стандартів для навчання, досягнення та освіти (*International Board of Standards for Training, Performans and Instruction*), поняття компетентності визначається як спроможність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу. При цьому поняття компетентності містить набір знань, навичок та відносин, що дають змогу особистості ефективно здійснювати діяльність або виконувати певні функції, спрямовані на набуття певних стандартів у галузі професії або виду діяльності¹⁶⁶. Література, яка відображає загальноприйнятий рівень інтеграції сучасних підходів до визначення тих чи інших понять, інтерпретує компетентність як «знання та досвід у певній галузі»¹⁶⁷.

Щодо професійної компетентності соціальних працівників і волонтерів в сфері соціальної роботи і надання соціальних послуг, то вона має охоплювати особистісні якості, а також сукупність умінь і навичок, які забезпечують функціонування процесу спілкування із клієнтами та колегами. Науковці М.Фірсов, О.Студьонова під професійною компетентністю соціальних працівників розуміють «сформовану в процесі освіти і самоосвіти систему науково-практичних знань і умінь, що впливають на якість вирішення професійних завдань, а також розвинені особистісно-професійні якості, які проявляються у

¹⁶⁶ Пометун О.І. (2005). Формування громадянської компетентності: погляд з позиції сучасної педагогічної науки. *Вісник програм шкільних обмінів*, № 23, 20.

¹⁶⁷ Прозорова Е.В. (2000). Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности. *Мир психологии*, № 2, 191.

діловому і партнерському спілкуванні із людьми під час вирішення життєвих проблем»¹⁶⁸.

Поняття «компетенція» визначається як єдність знань, навичок і відносин у процесі професійної діяльності, які зумовлені вимогами посади, конкретною ситуацією і цілями організації (С.Козак)¹⁶⁹; сукупність професійних значущих якостей та прояв творчості у процесі професійної діяльності (Г.Малиновська)¹⁷⁰; коло тих питань, котрі повинна і реально може розв'язувати людина, яка виконує професійну чи соціальну роль (В.Семиченко)¹⁷¹. Тобто поняття «компетенція» являє собою набір певних знань, умінь, навичок, оцінних ставлень особистості та її досвіду, способів діяльності (якостей особистості), необхідних для продуктивної діяльності – тобто це категорія, що стосується предметної сторони навчання (об'єкта). М.Галицька визначає сутнісні відмінності категорій «компетентність» і «компетенція»: «поняття «компетенція» розглядається як: 1) сукупність, коло повноважень будь-якої установи або особистості; 2) галузь, коло питань, у яких будь-хто добре обізнаний; 3) коло питань, в яких особистість володіє знаннями, які необхідні для здійснення її діяльності; поняття «компетентність» розглядається як: 1) здатність особистості, яка володіє фундаментальними знаннями в певній галузі; 2) здатність особистості, яка володіє компетенцією в близькій для неї соціально значущій сфері діяльності; 3) знання, уміння та навички, які дозволяють особистості ефективно функціонувати в

¹⁶⁸ Фирсов М.В., Студенова Е.Г. (2000). Теория социальной работы: учеб. пособ. М., 25.

¹⁶⁹ Козак С.В. (2001). Формування іномовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту: Автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.04. Південноукраїнський державний педагогічний ун-т ім. К.Д. Ушинського, 32-33.

¹⁷⁰ Малиновська Г.В. (2002). Особливості формування іншомовної комунікативної компетенції майбутнього економіста в процесі його професійної підготовки. *Педагогіка і психологія професійної освіти. Науково-методичний журнал*, №5, 109.

¹⁷¹ Семиченко В.А. (1992). Концепция целостности и ее реализация в профессиональной подготовке будущих учителей (психолого-педагогический аспект): Дис. ...д-ра психол. Наук. К., 44.

певній діяльності»¹⁷².

Виходячи з цього, формування компетенцій у наданні соціальних послуг в дистанційній формі через професійне використання інформаційно-комунікаційних технологій полягає у набутті знань, вмінь та навичок застосування комп'ютерної техніки та інструментів онлайн спілкування у мережі Інтернет.

Згідно з результатами нашого дослідження третина опитаних соціальних працівників мають потребу пройти спеціальне навчання або курси з підвищення рівня освіченості в сфері комп'ютерних та інформаційно-комунікаційних технологій (рис. 2.28).

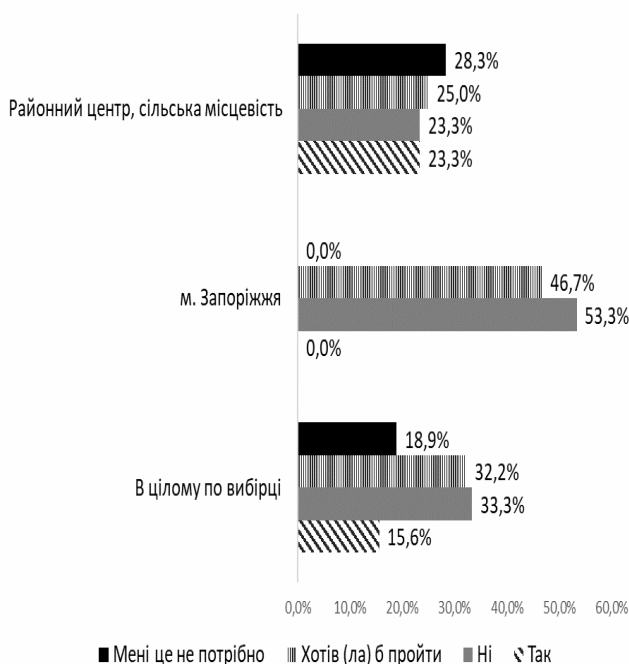


Рис. 2.28. Оцінка потреби соціальних працівників у підвищенні кваліфікації у сфері комп'ютерних та інформаційно-комунікаційних технологій

¹⁷² Галицька М.М. (2015). Складові комунікативної компетентності студентів вищих навчальних закладів. *Освітологічний дискурс*, № 2 (10), 39-48.

Слід відзначити, що реалізація освітньо-кадрових механізмів передбачає не тільки розвиток системи підвищення рівня кваліфікації у сфері використання комп'ютерних технологій, але й належний рівень фінансування освітньо-навчальних заходів, які, насамперед, ґрунтуються на науково-методологічно визначених і законодавчо регламентованих і закріплених стандартах надання електронних соціальних послуг.

Таким чином, можна узагальнити теоретичний аналіз щодо виокремлення системи соціальних механізмів оптимізації впровадження та розвитку і підвищення ефективності функціонування системи надання електронних соціальних послуг (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4 - Соціальні механізми оптимізації розвитку системи надання електронних послуг

Групи соціальних механізмів	Соціальні механізми, інструменти і технології	Функціональні завдання реалізації
Соціально-управлінські механізми	Організаційно-управлінський Інституційний Нормативний	Розроблення нормативно-правової бази у сфері регулювання надання електронних соціальних послуг Створення організаційної структури управління Розробка і реалізація комплексних регіональних проектно-цільових програм з розвитку системи надання електронних соціальних послуг Кадрове забезпечення Розподіл і контроль бюджетного фінансування розвитку електронного урядування
Механізми	Соціальна і	Реалізація проектів із

соціального партнерства	інформаційно-комунікаційна взаємодія суб'єктів надання соціальних послуг	розвитку системи надання електронних соціальних послуг на регіональному рівні за рахунок залучення громадських організацій Надання з боку громадських і приватних організацій освітніх послуг з навчання в сфері інформаційно-комунікаційних комп'ютерних технологій Залучення фінансових ресурсів структур соціально відповідального бізнесу, благодійних організацій і міжнародних фондів із розвитку електронного урядування
Механізми соціального маркетингу	Соціальна реклама PR-технології в соціальній сфері	Аналіз громадської думки і актуальних потреб у сфері соціального обслуговування в дистанційній формі у вигляді системи електронних соціальних послуг Роз'яснення для населення переваг і можливостей дистанційної форми соціального обслуговування Формування позитивного ставлення до системи електронного урядування в сфері соціального обслуговування і соціального захисту населення Реклама електронних соціальних послуг регіональних закладів соціального обслуговування і центрів

		соціальних служб.
Освітньо-кадрові механізми	Освітньо-навчальні програми для населення навчання або курси з підвищення кваліфікації соціальних працівників	Реалізація державної комплексної цільової програми інформатизації суспільства через мережу державних освітніх закладів, установ соціальної сфери, центрів зайнятості Комплекс навчальних тренінгів і семінарів, телекомунікаційних проєктів, форм соціальної реклами Формування компетенцій у наданні соціальних послуг в дистанційній формі через професійне використання інформаційно-комунікаційних технологій на основі законодавчо закріплених стандартів

Отже, ефективність функціонування системи надання електронних соціальних послуг, розвиток електронного урядування у сфері соціального обслуговування населення в загалі, залежить від реалізації комплексу соціальних механізмів, які власне представляють собою напрямки оптимізації впровадження соціального обслуговування в дистанційній формі, серед яких виокремлено наступні групи: 1) соціально-управлінські механізми (організаційно-управлінський, інституційний, нормативний); 2) механізми соціального партнерства (соціальна і інформаційно-комунікаційна взаємодія суб'єктів надання соціальних послуг); 3) механізми соціального маркетингу (соціальна реклама, PR-технології в соціальній сфері); 4) освітньо-кадрові механізми (освітньо-навчальні програми для населення, навчання або курси з підвищення кваліфікації соціальних працівників).

ВИСНОВКИ

1. Поняття «електронне урядування» в сучасній теорії і практиці публічного управління розглядають як сервісну службу, державну електронну організацію, модель державного управління на основі застосування інформаційно-комунікаційних технологій. Виходячи з цього, електронне урядування виступає як форма організації публічного управління/ урядування, яка, завдяки широкому застосуванню інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності публічної адміністрації, наданню в дистанційному режимі комплексу адміністративних і соціальних послуг для людини, суспільства, держави та бізнесу. Визначено низку проблем, які перешкоджають впровадженню і розвитку електронного урядування в системі соціального обслуговування населення як надання електронних соціальних послуг: по-перше, відсутність науково-обґрунтованої методології надання електронних соціальних послуг, їх переліку, стандартизації, механізмів і соціальних суб'єктів їх надання, що закріплене і регламентовано на законодавчому рівні; по-друге, недостатність матеріально-технічного і технологічного оснащення закладів соціального захисту і соціального обслуговування населення та нерівномірний доступ до мережі Інтернет і сучасних комп'ютерних засобів окремих територій і категорій населення; по-третє, відсутність системи підвищення кваліфікації і освіти соціальних працівників у сфері надання соціальних послуг у дистанційній формі.

2. На основі аналізу зарубіжного досвіду впровадження і розвитку електронного урядування визначено, що більшість розвинених країн вже реалізують проекти надання електронних послуг в сфері соціального захисту і соціального обслуговування населення. Застосування досвіду зарубіжних країн в Україні можливе із урахуванням національної моделі розвитку соціальної держави і передбачає розвиток та удосконалення таких секторів секторів: 1) розвиток електронних послуг; 2) розвиток відкритих даних; 3) розвиток електронних інструментів залучення

громадян; 4) розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг; 5) розроблення законодавчої бази, що регламентує механізм надання соціальних послуг через онлайн-сервіси; 6) розроблення і реалізація комплексних цільових програм інформатизації суспільства і системи соціального захисту і соціального обслуговування на загально-державному, регіональному і місцевому рівнях.

3. Сучасний інститут соціального обслуговування – це стратифікаційний інститут, який сприяє відтворенню соціуму методами сервісної соціалізації, поділу соціальних груп у відповідності з потребами в соціальному обслуговуванні і рівнем соціальної суб'єктності, який реалізує свої функції через застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, серед яких в умовах розвитку інформаційного суспільства значну роль посідає надання електронних послуг (адміністративних чи соціальних). Впровадження електронних соціальних послуг знаходиться на початковому рівні і не охоплюють список визначених законодавством соціальних послуг. Саме тому виникає необхідність вивчення можливостей і розроблення моделі впровадження таких електронних соціальних послуг на регіональному рівні, як: соціально-педагогічні, психологічні онлайн-консультації, юридичні послуги, дистанційного навчання через систему закладів соціального обслуговування. Це передбачає інтегрованість і інтерактивність електронних соціальних послуг, технологічне і програмне забезпечення, нарощування кадрового потенціалу, доступність до Інтернет-мережі, розробку технології надання соціальних послуг в онлайн-режимі.

4. Електронну соціальну послугу можна проінтерпретувати як соціальну послугу, яка повністю або частково надається за допомогою онлайн-сервісів закладів соціального захисту і соціального обслуговування населення, особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги, характерною ознакою якої є: здійснюється соціальними суб'єктами соціального обслуговування із

використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій завдяки повній або частковій інтеграції соціальних послуг до онлайн-простору, що забезпечує оперативність, доступність, зручність, мобільність отримання соціальної послуги. Проаналізовано сучасний стан надання законодавчо визначених соціальних послуг в електронній формі: 1) соціально-економічні послуги - електронний сервіс надання таких соціальних послуг пов'язаний із дистанційним оформленням документів на отримання певного виду послуги фінансово-економічного характеру; 2) юридичні послуги через онлайн-сервіси в сфері соціального обслуговування стосуються сфер правового захисту осіб, які потрапили в складні життєві обставини, які можуть надаватися в електронній формі (онлайн-консультації, запити, листування); 3) соціально-медичні послуги передбачають інформаційну складову – відображення на сайтах установ і закладів соціального обслуговування переліку медичних організацій, спеціалістів і послуг, які можуть отримати особи, що попали у складні життєві обставини; 4) надання соціально-побутових послуг передбачає доступність інформації щодо переліку доступних соціально-побутових послуг, їх тарифікація і можливості безоплатного отримання, інформації про кваліфікацію спеціалістів, які надають соціально-побутові послуги; 5) особливістю застосування електронних технологій в наданні соціально-педагогічних послуг є впровадження технологій SMART-навчання; 6) надання психологічних послуг в електронній і онлайн формах можливе: по-перше, як звернення по лінії довіри через Skype в екстрених і кризових ситуаціях і обставинах; по-друге, як надання першої психологічної консультації; по-третє, як додаткова форма психологічного супроводу клієнта; по-четверте, як форма здійснення психодіагностичного обстеження клієнта; 7) послуги з працевлаштування на сьогодні можна отримати в електронній формі на сайтах Державної служби зайнятості, інших комерційних і некомерційних організацій.

5. Виявлено особливості сучасного стану і потенційні можливості надання електронних соціальних послуг на

регіональному рівні: по-перше, спостерігається середній рівень обізнаності і підтримки надання соціальних послуг в електронній формі, а високий показник їх надання і отримання свідчить про поширення тенденції розвитку електронного урядування в Україні через урядові інтернет-портали; по-друге, серед соціальних працівників найбільшим потенціалом в системі надання електронних соціальних послуг володіють соціально-побутові послуги, юридичні консультації онлайн, психологічні і соціально-педагогічні послуги; для клієнтів – соціально-побутові послуги, психологічні онлайн консультації, дистанційне навчання і соціально-економічні послуги; по-третє, основними чинниками уповільнення процесу розвитку надання електронних соціальних послуг у регіоні виступають: недостатність бюджетного фінансування, низький рівень комп'ютерної грамотності, відсутність налагодженої державно-приватно-громадської взаємодії у розвитку надання електронних соціальних послуг у регіоні, низький рівень технічного забезпечення і нерівномірність доступу до мережі Інтернет.

6. Основними вимірами концептуальної системно-діяльнісної моделі системи надання електронних соціальних послуг виступають: 1) науково-методологічний вимір (наукове обґрунтування надання соціальних послуг в електронній і онлайн формі); 2) нормативно-правовий вимір (законодавче забезпечення, регламентація і стандартизація процесу надання електронних соціальних послуг); 3) інституційно-організаційний вимір як формування організаційної структури соціального обслуговування в системі електронного урядування через реалізацію інституційних і нормативно-організаційних механізмів; 4) вимір матеріально-технологічного забезпечення надання електронних соціальних послуг; 5) вимір соціального і публічного управління системою надання електронних соціальних послуг; 6) вимір формування системи критеріїв соціальної ефективності соціального обслуговування як надання електронних соціальних послуг (критерії доступності, критерії соціальної ефективності управління, критерії якості електронних соціальних послуг).

7. Соціальними механізмами впровадження і розвитку електронного урядування в сфері соціального обслуговування населення у регіоні є: соціально-управлінські механізми; механізми соціального партнерства; механізми соціального маркетингу; освітньо-кадрові механізми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Абдуллаев И.З. (2006). Информационное общество и глобализация: Критика неолиберальной концепции. Ташкент. Фан ва технология, 191.

Авер'янов В.Б. (2002) Адміністративна реформа і правова наука. *Право України*, № 3, 20-26.

Агармизян И. (2010). Мировой опыт реализации концепции электронного правительства URL: <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/egovernment.doc>.

Акимов Д.И. (2008). Социальный маркетинг: монография. К., Наукова думка, 144.

Амосов О.Ю. (2001). Перетворення механізмів державного регулювання економічного розвитку. *Державне управління та місцеве самоврядування* : зб. наук. пр. : у 2 ч. X., ХарPI НАДУ, Ч. 2, 10–16.

Андерсон Д. (2007). *Що таке соціальна робота? Соціальна робота в Україні: теорія та практика*. К., Аспект-Поліграф, Вип. 1(11), 21-28.

Андрєєва О.М. (2015). Електронне урядування в США: GOV 2.0. Міжнародні відносини. Серія «Політичні науки», №6. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/issue/view/135

Андрєєва О.М. (2014). Електронне урядування країн Скандинавії: становлення та розвиток. *Проблеми міжнародних відносин*. Вип. 9., 154–168.

Андрияшкин С. () Компаративный анализ российского и зарубежного опыта социальной рекламы. URL: http://www.socreklama.ru/sr_article.php?arti_id=81.

Апопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Фітало Т.В. (2006). Організація і технологія надання послуг. К., ВЦ «Академія», 312.

Арістова І.В. (2000). Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти: монографія. Харків, Вид-во Ун-ту внутр. справ, 368.

Архипова Є.О. (2012). Інформаційна безпека: соціально-

філософський вимір: дис. ... канд. філософ. наук. К., 215.

Архипова Є.О., Дмитренко Н.О. (2015). Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні. *Молодий вчений*. №11, 148-152.

Бабаєв В.М., Новікова М.М., Гайдученко С.О. (2014). Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування” денної форми навчання). Х., ХНУМГ, 127.

Багмет М.О., Міхель Д.О. (2011). Державні соціальні стандарти в Україні – як гарантія формування європейського рівня і якості життя. *Гілея*: збірник наукових праць. URL: www.nbuv.gov.ua/portal/http://niss.gov.ua/P5_doc.pdf.

Базаров Р. (2006). Политическая карта киберпространства. URL: offline.cio-world.ru/2006/49/273982.

Базилюк А. (1997). Соціальне партнерство як засіб вирішення соціально-економічних проблем. *Україна: аспекти праці*. №1, 22–25.

Балджи М.Д. (2010). Організаційно-економічні засади комплексного природокористування на регіональному рівні: Монографія. Одеса, Атлант, 500.

Баранов О. (2019). Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? *Дзеркало тижня*. № 1 (376). URL : <http://www.zerkalonedeli.com>

Баранов О.А., Жиляєв І.Б., Демкова М.С., Малюкова І.Г. (2007). Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження. К., Поліграф-Плюс, 254.

Барікова А.А. (2016). Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія. К., Юрінком Інтер, 135.

Бабик В.М. (2005). Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз. К., МАУП, 440.

Берназюк О. (2019). Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарювання і право*, №5, 196-199.

Бех В.П. (2008). Соціальна політика як стратегія менеджменту соціальної роботи. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія № 11. Соціологія. Соціальна робота.

Соціальна педагогіка. Управління: збірник наукових праць. К., Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, Випуск 7, 185-191.

Бех В.П., Лукашевич М.П., Туленков М.В. (2008). Соціальна робота і формування громадянського суспільства: монографія. К., НПУ імені М. П. Драгоманова, 599.

Бідак В. (2004). Складові системи державного регулювання соціального розвитку і соціального захисту. *Україна: аспекти праці*, №1., 35–41.

Богобоящий В.В., Курбанов К.Р., Палій П.Б., Шмандій В.М. (2004). Принципи моделювання та прогнозування в екології: підручник. К., Центр початкової літератури, 216.

Болотіна Н.Б. (2005). Право соціального захисту України: навч. посіб. К., Знання, 381.

Боулэнд Т., Силберг Д. (1997). Новые методы «управления качеством» в структурах исполнительной власти в Великобритании. *Государственная служба. Тенденции развития. Зарубежный опыт*, Вып. 17, 56–62.

Брюханова Н. (2007). Підходи до розуміння компетентності та компетенції в освіті. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, № 4, 40–49.

Буханевич О.М. (2015). Організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах. *Право і суспільство*, № 4(2), 105-109.

Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьева З.А. (2013). Право социального обеспечения: учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М., КНОРУС, 480.

Буяшенко В.В. (2010). Громадянське суспільство і соціальна робота: пошук механізмів злагоди. *Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького*, Вип.123, 35-40.

Васильева Н.А. (2003). Философские аспекты мировой политики. *Политико-философский анализ информационных новаций современного цивилизованного развития*. СПб., Изд-во С.-Петербургского ун-та, 72-76.

Васильєва О.І. (2014). Запровадження партнерства в сфері соціального захисту населення на місцевому рівні. *Науковий вісник Академії муніципального управління: серія «Управління»*,

Вип. 3, 297-306.

Васильєва О.І. (2014). Напрями застосування державно-приватного партнерства в соціальній сфері. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, №10. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=762>.

Вебер М. (1990). Основные социологические понятия. М., Прогресс, 808.

Вершинин М. (2019). «Электронное правительство» в XXI веке. URL : <http://www.pnews.spb.ru>.

Волох О. (2017). Генезис електронного урядування в Україні. *Підприємництво, господарство і право*, №2, 121-125.

Піча В.М. (2013). Все про соціальну роботу: навч. енциклоп. Словник-довідник. Львів, «Новий Світ-2000», 616.

Галаган Л. (2014). Формування оптимальних моделей е-урядування та їх реалізація на основі методик бенчмаркінгу. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*, Вип. 39, 289–297.

Галаган Л. М. (2014). Сучасна інженерія інформаційних ресурсів в контексті розвитку систем електронного урядування. Матеріали V міжнар. наук. конф. молодих учених «Молодь. Наука. Інновації». К., 136.

Галицька М.М. (2015). Складові комунікативної компетентності студентів вищих навчальних закладів. *Освітологічний дискурс*, № 2 (10), 39-48.

Гасумова С.Е. (2011). Информатизация социальной работы: российский и зарубежный опыт. *Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы*. Санкт-Петербург, №1(15), 15–22.

Генисаретский О., Щедровицкий Г. (2019). Деятельность проектирования и социальная система. URL: <http://skachate.ru/kultura/9216/index.html>.

Гілета О.П. (2008). Ефективність некомерційних організацій: теоретичні підходи. *Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи*, № 795, 72-77.

Голобуцкий О.П., Шевчук О.Б. (2002). Електронний уряд. К., ЗАТ “Атлант UMS”, 174.

Головня О.М. (2011). Соціальне обслуговування в контексті державної соціальної політики: проблеми та перспективи. *Стратегія розвитку України. Економіка. Соціологія. Право*, №4, 32-38.

Гончаров В.О. (2012). Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.05. К., 20.

Гордин В.Э. (1993). Социальная политика и социальный маркетинг. СПб., Питер, 317.

Греба Р.В. (2018). Механізми реформування системи соціальних послуг в умовах децентралізації влади в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук. з держ. упр.: спец. 25.00.02 «Механізми державного управління». Харків, 23.

Гречко Т.К., Лісовський С.А., Романюк С.А., Руденко Л.Г. (2015). Публічне управління в забезпеченні сталого (збалансованого) розвитку: навч. посіб. Херсон, 264.

Грушко В.І. (2006). Пенсійна система України: навч. посіб. К., Вид-во АСТ, 231.

Данильян О.Г. (2008). Електронний уряд як форма впровадження інноваційних технологій у сферу державного управління. *Державне будівництво та місцеве самоврядування*, №15, 23-34.

Данильян О.Г., Дзьобань О.П. (2012). Досвід створення електронного уряду у Франції та можливості його використання в Україні. *Гілея: наук. вісн. Київ, Вип. 58, № 3*, 669–674.

Даніл'ян В.О. (2005). Інформаційне суспільство: базові концепції аналізу. *Наукові записки Харківського університету Повітряних Сил. Соціальна філософія, психологія*. Харків: ХУПС, Вип. 2 (23), 131-138.

Данько Ю.А. (2013). Теорії інформаційного суспільства в сучасному науковому дискурсі. *Сучасне суспільство*, Вип. 1, 76–84.

Демський Е.Ф. (2011). Адміністративні послуги та їх юридична природа. *Юридична наука*, № 1, 79-86.

Денисюк С.Г. (2010). Технологічні виміри політичної

комунікації: монографія. Вінниця, ВНТУ, 276.

Державна служба зайнятості (2020). URL: <https://www.dcz.gov.ua/>.

Ковбасюк Ю.В., та інші (2012). Державне управління: підручник. Дніпропетровськ, НАДУ, Т. 1, 564.

Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І. (2012). Електронне урядування: Опорний конспект лекцій. Київ, 266.

Дзюндзюк Б. В. (2016). Зарубіжний досвід взаємодії органів влади з громадянами в умовах розвитку інформаційного суспільства. *Вісник Національного університету цивільного захисту України*. Серія : Державне управління, Вип. 2, 94–101.

Дикова М.М., Репін І.І. (2013). Методичні засади організації та якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. *Формування ринкових відносин в Україні*, № 7, 10-14.

Діденко Н.Г. (2008). Вплив державного управління на розвиток міжсекторного соціального партнерства в Україні. *Механізми державного управління та місцеве самоврядування: науковий вісник Академії муніципального управління*. К., Видавничо-поліграфічний центр Академії муніципального управління, Вип. 1 (3), 35–43.

Дітковська Л.А. (2013). Місце інформаційно-комунікаційних технологій у професійній діяльності соціальних працівників. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*, №2, 78-82.

Дніпров О.С. (2018). Зарубіжний та вітчизняний досвід електронного урядування. *Порівняльно-аналітичне право*, №2, 202-206.

Дзюба С.В. (2010). Досвід впровадження е-демократії та е-врядування в Україні. К., Національний центр підтримки електронного врядування, 90.

Драгомирецька Н.М. (2005). Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця: монографія. Одеса: Асторопринт, 280.

Дубич К.В. (2015). Механізми державного управління системою надання соціальних послуг: дис. ... доктора наук з

держ. управління: 25.00.02. К., 451.

Дубич К.В. (2014). Механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*, Вип. 1, 119-134.

Дубич К.В. (2015). Сучасна система надання соціальних послуг України. *Державне управління*, №3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>.

Дубов Д. В., Дубова С.В. (2006). Основи електронного урядування: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 176.

Дрешпак К., Семенченко А.І. (2017). Електронне урядування та електронна демократія: навч. Посіб. М., 60.

Енциклопедичний словник з державного управління (2010). К., НАДУ, 820.

Євтушенко О.Н. (2009). Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. *Наукові праці. Політичні науки*, Т. 122, Вип. 109, 32-37.

Смельяненко О. (2015). Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. URL: <http://www.viche.info/journal/811/>.

Загашева Н. (2020). Діджиталізація ринку юридичних послуг: провідні тренди 2020. *Юридична газета*, № 49(703). URL: <http://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/didzhitalizaciya-rinku-yuridichnih-poslug-providni-trendi-2020.html>

Закон України (2000) «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, № 22, ст.171.

Закон України (2013) «Про зайнятість населення». *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, № 24, ст.243.

Закон України (2003) «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), N 45, ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.

Закон України (2019) «Про соціальні послуги». *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, №18, ст. 73.

Камінська Т. (2008). Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування. К., 200.

Заславская Т.И. (2004). Современное российское общество : социальный механизм трансформации. М., Дело, 400.

Заславская Т.И. (2002). Социетальная трансформация российского общества: Деятельностно-структурная концепция. М., Дело, 568.

Згуровський М. (2005). Шлях до інформаційного суспільства – від Женеви до Тунісу. *Дзеркало тижня*. 2005. 9 верес.

Иванов В.В., Коробова А.Н. (2013). Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий. М., ИНФРА-М, 383.

Иванов С.А. (2006). Социальное партнерство как феномен цивилизации. *Социальное партнерство*, № 5, 8–13.

Исследование ООН: электронное правительство 2018 (2018).. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Russian.pdf

Иваночко О. (2013). Щодо проблеми форм соціального обслуговування фізичних осіб в Україні. *Вісник Львівського університету*, Випуск 58, 243–249.

Иванюк О.В., Довженко В.А., Кравець І.В. (2018). Перспективи впровадження інформаційних технологій у вітчизняній системі публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, №4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1220>.

Ісаєнко І.А. (2012). Європейські підходи до функціонування механізмів публічного управління. *Інвестиції: практика та досвід*, № 5, 114- 117.

Калинець Н.І. (2015). Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*, Вип. 43, 211-219.

Карпенко О.Г. (2004). Професійне становлення соціального працівника. К., ДЦССМ, 164.

Карпухин О.И. (1998). «Паблик рилейшнз» как информационный менеджмент. *Социально-политический журнал*, № 4, 139–150.

Карцев В. (2012). Основні компоненти структури суспільства: структурофіксуюча складова. *Людина і політика*, №2, 51–63.

Кастельс М. (1999). Становление общества сетевых структур. *Новая постиндустриальная волна Запада*. М., 503–530.

Керівництво (2004) з методів надання допомоги. Частина 1: Управління проектним циклом. Європейська Комісія-EuropeAid/2004. 171. URL: http://www.europa.eu.int/comm/europeaid/qsm/index_en.htm.

Кириленко В. (2008). Складові елементи структури фінансового механізму державного управління. *Наука молода*, № 9, 23–30.

Кирилюк І. (2008). Росія. *Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування*. К., 89–112.

Клименко І.В., Линьов К.О. (2006). Технології електронного урядування. К: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 192.

Клімушин П.С. (2016). Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Х., Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 524.

Клімушин П.С., Литвяк О.М. (2018). Впровадження найкращих практик надання соціальних послуг у Харківському регіоні. *Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. Харків, Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", Вип. 1 (53), 84-90.*

Клімушкін П.С., Серенок А.О. (2010). Електронне урядування в інформаційному суспільстві. Х., Магістр, 312.

Ковалева М.С. (2010). Теория действия Толкотта Парсонса. *История теоретической социологии. Стабилизационное сознание и социологическая теория в век кризиса*. М., Академический Проект; Гаудеамус, 150–187.

Козак С.В. (2001). Формування іномовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту: Автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.04. Південноукраїнський державний

педагогічний ун-т ім. К.Д. Ушинського, 20.

Козаченко Т.П. (2018). Публічне управління на засадах проектного менеджменту: сучасний погляд. *Держава та регіони*. Серія: Державне управління, №2(62), 50-55.

Кола Д. (2001). Политическая социология. М., Весь мир, 406.

Колесніченко І.М. (2014). Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект. URL: <http://business-inform.net>.

Коліушко І.Б., Демкова М.С. (2020). Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління. URL: <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc>.

Королько В. (2000). До питання про соціальну роль та етику паблік рилейшнз. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*, №1, 61–76.

Королько В.Г. (2003). Основы паблік рилейшнз. К., «Ваклер», 528.

Кравченко С.А. (2007). Социология: парадигмы через призму социологического воображения. М., Экзамен, 511.

Крутії О.М. (2009). Діалог, як механізм співробітництва в головних сферах суспільного життя. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. Одеса, ОРІДУ НАДУ, № 4(48), 4–11.

Кулик А.Н. (2005). Создание «электронного правительства»: в чем ключевой фактор успеха? *Технологии информационного общества – Интернет и современное общество*: материалы VIII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8–11 ноября 2005 г.). СПб., 150-152.

Лаврик О.В. (2010). Соціальна реклама в сучасному медіа просторі: методологічні аспекти дослідження. *Інформаційне суспільство*: науковий журнал, Вип. 11, 29-34.

Лаврухін О.В. (2014). Соціальний захист населення: понятійно-категорійний аналіз. *Державне управління: теорія та практика*, № 1, 61-70.

Лебедев О.Т., Язвенко С.А. (1999). Социальная защита населения. СПб., Изд-во С.-Петербург. гос. инженер.-экон. акад., 114.

Лебедева Н.Н. (1999). Субъектно-объектная характеристика институционального механизма. *Вестник ВолГУ. Серия 3: экономика, экология*, Вып. 4, 18-22.

Легеза Є.О. (2011). Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : дис. ... кандидата юрид. наук: 12.00.07. Дніпропетровськ, 263.

Логвінов В.Г., Макарова І.О., Мазуркевич М.В. М. та ін. (2012). Теоретичні та організаційно-методичні засади надання державних послуг в електронній формі : наук. розробка. К., НАДУ, 60.

Лукашевич М.П., Туленков М.В. (2007). Менеджмент соціальної роботи. К., Каравела, 296.

Лукиша Р.Т., Помаза-Пономаренко, Опанасенко Я.О. (2016). Роль і місце організаційної, соціальної й інформаційної складових у реалізації державної регіональної політики в умовах невизначеності. *Вісник Національного університету цивільного захисту України: зб. наук. пр. X.*, Вид-во НУЦЗУ, Вип. 1 (4), 203–209.

Луман Н. (2000). Формы помощи в процессе изменения общественных условий. *Социологический журнал*, № 1–2, 16–35.

Малиновська Г.В. (2002). Особливості формування іншомовної комунікативної компетенції майбутнього економіста в процесі його професійної підготовки. *Педагогіка і психологія професійної освіти. Науково-методичний журнал*, №5, 108-117.

Мартинюк Г.Ф. (2017). Особливості електронного урядування в Польщі. *Економіка та держава*, № 5, 50-51.

Мельник М.В. (2011). Державна політика у сфері розвитку інформаційного суспільства у Франції: перспективи для України. *Державне управління та місцеве самоврядування*, Вип. 4 (11), 48–57.

Меновщиков В.Ю. (2009). Многомерная модель дискурса Интернет-консультирования. *Вопросы психологии*, №1, 97-103.

Мертон Р. (2006). Социальная теория и социальная структура. М., АСТ, 873.

Михеев В.А. (2001). Основы социального партнерства: теория и политика Учеб. для вузов. М., Экзамен, 158.

Міністерство (1999) соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/main/Eservices.html>

Мойсєєв В.А. (2007). Паблік рилейшнз. К., Академвидав, 224.

Нижник Н., Машков О. (1998). Системний підхід в організації державного управління : навч. посібник. К., УАДУ, 160.

Нижній Т.В. (2017). Теоретичні засади електронного урядування. *Інвестиції: практика та досвід*, № 20, 112-116.

Новикова Г.Н. (2004). Управление системой социальной защиты населения: региональный аспект. *Отечественный журнал социальной работы*, № 4, 38–46.

Оболенський О.Ю. (2009). Провісники нового публічного управління. *Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: європейський контекст* : матеріали наук.-практ. конф. Дніпропетр., ДРІДУ НАДУ, 3–8.

Олійник Р.Ю. (2019). Проектний менеджмент: особливості ключових концептів та застосування у публічному секторі. *Право та державне управління*, № 2 (35), Т. 2, 147-151.

Осипов Г., Шапошников А. (2010). Этимологический словарь современного русского языка. М., Флинта; наука, Т. 1-2.

Основні напрями (2012) оптимізації системи соціального захисту в Україні. К., НІСД, 54.

Особливості (2006) дії електронного уряду. URL: <http://www.egovinterop.net/Res/9/eGovInterop%2006%20%20Programme%20final.pdf>.

Особливості (2017) надання медичних та соціальних послуг для вразливих категорій населення з використанням гендерно-чутливого підходу: Навч. посіб. К., МБФ «Альянс громадського здоров'я», 112.

Павлишин З.Я. (2018). Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*, № 24, 119-124.

Піроженко Н.В. (2007). Механізми становлення та розвитку соціального партнерства органів публічної влади і неурядових некомерційних організацій: автореф. дис. ... канд. наук з держ.

упр.: 25.00.02. Одеса, 20.

Плисенко Г.П. (2018). Практика вдосконалення системи соціальних послуг у форматі «Прозорий офіс». *«Інфраструктура ринку»*. Вип. 19. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/19_2018_ukr/12.pdf

Погребняк І.Є. (2014). Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*, № 3 (7), 26-35.

Положення (1998) про соціальну рекламу в системі соціальних служб для молоді України. К., Держсоцслужба, 16.

Пометун О.І. (2005). Формування громадянської компетентності: погляд з позиції сучасної педагогічної науки. *Вісник програм шкільних обмінів*, № 23, 20–27.

Портал (2018) державних послуг iGov. URL: <https://igov.gov.ua/service/97/general>.

Порядок (2003) надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.

Почепцов Г.Г. (2000). Паблік рилейшнз. К., Т-во «Знання», КОО, 506.

Почепцов Г.Г., Чукут С.А. (2014). Інформаційна політика. Навчальний посібник URL: http://pidruchniki.com/1584072017458/politologiya/informatsiyna_politika.

Філіпова М.В. (2006). Право соціального забезпечення: учебник. М., Юристь, 446.

Холостова Е.И. (2013). Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров. М., «Дашков и К°», 256.

Пригожин А.И. (2003). Методы развития организации. М., МЦФЭР, 526.

Приходченко Л. (2008). Сутність понять механізмів держави, державного управління та державного регулювання. *Актуальні проблеми державного управління*: Зб. наук. пр. Одеського регіонального інституту державного управління. Одеса, ОРІДУ

НАДУ, Вип. 3 (35), 269-274.

Про затвердження (2004) Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення : наказ Державного комітету України у справах сім'ї та молоді, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 16 січ. 2004 р. № 5/34/24/11 URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0099-04&zahyst=dCCMfOm7x BWMYe4EZi19h6a EHdlvssFggkRbI1c>.

Про Стратегію (2015) сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua>.

Про схвалення (2010) Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р. URL:<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-p>.

Про схвалення (2017) Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

Проект Закону України (2020) «Про Стратегію сталого розвитку України до 2030 року». Ліга Закон. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/JH6YF00A.html.

Прозорова Е.В. (2000). Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности. *Мир психологии*, № 2, 191–202.

Толстухова А.В. (2010). Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток. Дніпропетровськ: Моноліт, 400.

Куйбіда М.М. (2018). Публічне управління: термінол. слов. Київ: НАДУ, 224.

Розанваллон П. (1997). Новый социальный вопрос: Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. М.: Ad marginem, 188.

Романенко Е.О. (2015). Електронний уряд – нова модель інформаційно-комунікативних відносин. *Європейські перспективи*, № 6, 75-79.

Ромат Е.В. (2007). Реклама в системе маркетинга. К.:

Студцентр, 232.

Ромашко С. (2009). Модель системи електронного урядування в Німеччині : за матеріалами семінару на тему “Електронний уряд” з серії “Наукові бесіди”, Берлін. 27–29 жовт. 2009 р. *Демократичне врядування: наук. вісн.*, вип. 4. URL: <http://www.lvivacademy.com/visnik4/fail/+Romashko.pdf>.

Рошук М. (2018). Розвиток електронного урядування в Україні: правовий аспект забезпечення безпеки інформації. *Безпека інформації*, Т. 24, № 1, 17-22.

Рудницька Р.М. (2005). Механізми державного управління: сутність і зміст. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 28.

Сахарук О.П. (2015). Підвищення ролі органів місцевого самоврядування в наданні соціальних послуг членам територіальної громади. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej15/txts/12SOPCTG.pdf>.

Семигіна Т.В. (2005). Порівняльна соціальна політика: навч. посіб. К.: МАУП, 276.

Семиченко В.А. (1992). Концепция целостности и ее реализация в профессиональной подготовке будущих учителей (психолого-педагогический аспект): Дис. ...д-ра психол. Наук. К., 432.

Сержук А.В. (2013). Паблік рилейшнз як засіб соціальної комунікації інноваційна економіка. *Всеукраїнський науково-виробничий журнал*, № 5(43), 216-219.

Сич Т.В. (2016). Управління якістю соціальних послуг: навч. посібник для магістрантів спец. «Управління соціальним закладом». Х: ООО „Цифра принт”, 252.

Скалацький В.М. (2012). Інформаційне суспільство: сучасні теорії та моделі (соціально-філософський аналіз) : автореф. дис. ... канд. філос. наук : 09.00.03. URL: <http://disser.com.ua/contents/7365.htm>.

Скуратівський В.А., Палій О.М. (2002). Основи соціальної політики : навч. посіб. К.: МАУП, 200.

Словник (2000)-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників. К., 260.

Соломко Ю. (2018). Електронне урядування: поняття,

сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*, вип. 2(55), Ч.1, 135-143.

Семигіна Т.Н. (2007). Соціальні послуги в Україні: Сьогодення та перспективи. К.: ВК «Зірка», 52.

Волович В.І. (1998). Соціологія: короткий енциклопедичний словник, 736.

Сідельнік Л.Л. (2007). Стандарти соціальних послуг: зб. документів. Кн. 2. К.: ТОВ «ЛДЛ», 232.

Сташків Б.І. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*, № 1, 76–79.

Студеняк І.П., Ажнюк Ю.М., Чучка І.М. (2007). Основи стандартизації та сертифікації товарів і послуг. Опорний конспект. К.: Кондор, 152.

Тищенко І.О. (2017). Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 156.

Ткач Л.М., Макаренко А.В. (2017). Система електронного урядування як форма взаємодії влади і суспільства. *«Young Scientist»*, № 5 (45), 131-134.

Туленков М.В. (2010). Організаційна взаємодія в соціальному управлінні : дис. ... д-ра соціолог. наук : 24.00.04. Запоріжжя, 467.

Туленков М.В. (2007). Соціальна політика в Україні: шляхи формування та реалізації: Навч.-метод. розробка. К.: ІПК ДСЗУ, 34.

Туленков М.В. (2010). Соціальний захист у соціологічному вимірі: монографія. К.: ІПК ДСЗУ, 178.

Тулчинский Г.Л., Щегова Е.Л. (2007). Менеджмент в сфере культуры. СПб.: Лань, 528.

Туркова О.К. (2006). Надання електронних послуг в Естонії: адміністративно-правовий аспект. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Сер.: Юриспруденція, №20, 64-65.

Комаровський В.С. (2005). Управление общественными отношениями. М.: Изд-во РАГС, 400.

Управління праці (2015) та соціального захисту населення.
URL:

<https://www.facebook.com/Svyatoshino/posts/1905151256373314>.

Урядовий портал (2017). Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/servicesfilter>

Федорчак О. (2017). Інституційний механізм державного управління. *Ефективність державного управління*, Вип. 1 (50), Ч. 1, 53-63.

Федорчак О.В. (2006). Проектний підхід як інноваційний механізм державного управління. *Державне управління: теорія та практика*: електронний науковий фаховий журнал Вип. 1. К.: НАДУ. URL: <http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/2006-1/txts/TEKNOLOGIYA/06fovmdu.pdf>.

Фролов И.Т. (1987). Философский словарь, 4-е изд. М.: Политиздат, 445.

Фирсов М.В., Студенова Е.Г. (2000). Теория социальной работы: учеб. пособ. М., 354.

Фурашев В.М. (2012). Складові електронного урядування. *Правова інформатика*, № 4(36), 43-49.

Хасаншин И.А. (2013). Системы поддержки принятия решений в управлении региональным электронным правительством. М.: Горячая линия-Телеком, 104.

Хміль Ф.І. (1996). Становлення сучасного менеджменту в Україні: проблеми теорії та практики. Львів : Львівська комерц. акад., 206.

Чемерис А. (2012). Розроблення та управління проектами у публічній сфері: європейський вимір для України. Практичний посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А», 80.

Черешкин Д.С., Смолян Г.Л. (1997). Сетевая информационная революция. *Информационные ресурсы России*, № 4, 15–18.

Чернов А.А. (2004). Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы. М.: Дашков и К, 232.

Чугунов А.В. (2007). Развитие информационного общества: теории, концепции и программы: учеб. пособие. СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 98.

Шапорева Т.Н. (2016). Социальная реклама в социальном маркетинге: эволюция формы и содержания. URL: <http://www.socreklama.m/srarticle.php?artiid=180>.

Шапран О.Ю. (2011). Уточнення місця соціальних послуг у класифікації публічних послуг. URL: www.academy.gov.ua/ej/ej11/.../10soykpp.pdf.

Шаров Ю.П. (2010). Інноваційні інструменти публічного адміністрування: європейський контекст. *Публічне управління: теорія та практика*, № 1, 5-9.

Швец М.Я. (2011). Україна на шляху до інформаційного суспільства. *Правова інформатика*, №1, 90–99.

Широков Ф.И. (2007). Социология: теория и методы: учебник. М.: Экзамен, 653.

Шляхтина С. (2009). Электронное правительство в цифрах и фактах. URL: <http://www.compress.ru/article.aspx?id=17274&iid=799>.

Батчиков С.А. (1998). Эффективность государственного управления. М.: «Консалтбанкир», 421.

A Guide to the Project (2000) Management Body of Knowledge. Project Management Institute. Pennsylvania, USA.

Digital Agenda for Europe (2018). // European Commission. URL: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/digital-agendaeurope>.

Draft OECD Principles (2019) on Digital Government Strategies: Bringing Governments Closer to Citizens and Businesses/GOV/PGC/EGOV(2013)1 URL: <http://prodstoragehoeringspo.blob.core.windows.net/44ae30ce-bca0-4f4d-87db-4ad733d9c2e1>

e-Estonia – e-Governance in Practice (2016). URL: <http://ega.ee/wp-content/uploads/2016/06/e-Estonia-e-Governance-in-Practice.pdf>.

EEurope – An information society for all (2000). Communication on a commission initiative for the special European Council of Lisbon. Brussels, 16.

EEurope 2005: An information society for all (2002). An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council. Brussels, 22.

E-government Council of Europe (2019). URL: <http://www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e-voting/definition.asp>.

E-GOV у світі (2019). Світовий досвід е-врядування. URL: http://nc.gov.ua/menu/e_gov/.

European Interoperability Framework (EIF) for European public services (2010). European Commission Bruxelles, le 16.12.2010 COM(2010) 744 final. URL: http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf.

Evaluation of the Use (2017) of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in USA URL: <http://www.publicus.net>.

France Pilots Internet Voting for Professional Elections (2004). URL: http://www.tbs-sct.gc.ca/pki-icp/pki-inpractice/efforts/2004/11/scan-analyse_e.rtf.

Government (2004) of Japan (GOJ)– 2005. URL: http://www.guoukaku.go.jp/siryoku/index_kouhyou.html.

Kelly J. Male S. (1988). A Study of Value Management and Quantity Surveying Practice. Occasional Paper. London.

Kerzner H. (2003). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling and Controlling. USA, 230–267.

Lisbon Strategy (2001). URL: http://cordis.europa.eu/programme/rcn/843_en.html.

Ministry of Public Management (2004), Home Affairs, Posts and Telecommunication – 2005. URL: <http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/whitepaper/eng/WP2004/2004-index.html>.

Modernizing Government (1999).. Presented to Parliament by the Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office by Command of Her Majesty. March 1999. The Stationery Office. URL: <http://www.e-gorod.ru/e/project/whitepaper/4310.htm>.

Nora S., Minc A. (1980). The Computerisation of Society. A Report to the President of France. Cambridge, L., 286.

Parsons T. (1963). On the concept of political power. *Proceedings of the American Philosophical Society*, Vol. 107, No. 3,

232-262.

Parsons T. (1949). The structure of social action. Glencoe, 744.

Parsons T., Shils E. (1951). Towards a general theory of action. Cambridge: Harvard University Press, 530.

Some key (2005) issues in Europe's competitiveness – Towards an integrated approach. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:52003DC0704>.

The Role of eGovernment for Europe's Future (2003). Brussels: Commission of the European communities, 26.

The U.S.A (2002). Government's Official Web Portal. URL: <http://www.usa.gov>.

Наукове видання

**Попович Василь Михайлович
Попович Яна Максимівна
Сизоненко Олег Олександрович**

**СОЦІАЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УМОВАХ
ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА: СОЦІОЛОГІЧНИЙ
ТА ПОЛІТИЧНИЙ АСПЕКТИ**

Монографія

Комп'ютерний набір *Попович В.М.*
Верстка *Дяченко О.О.*

Підписано до друку 17.03.2021. Формат 60×84/16. Ум. друк. арк. 9,24.
Тираж 100 прим. Зам. № 184.

Національний університет «Запорізька політехніка»
Україна, 69063, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 64
Тел.: (061) 769–82–96, 220–12–14

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6952 від 22.10.2019.