

УДК 364.78

Баршацька Г.Ю.¹

Зінченко А.В.²

¹ канд. соц. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² асп. НУ «Запорізька політехніка»

КОНЦЕПЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ЯК ПОТЕНЦІАЛ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ДИСТАНЦІЙНІЙ (ЕЛЕКТРОННІЙ) ФОРМІ

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 сфері соціального захисту і соціальної роботи. Соціальна робота може бути представлена як інститут, який є системою відкритого типу, має свої структурні елементи, особливості формування і функціонування, які організовуються та регулюються на соціальному рівні. Сьогодні необхідний перехід від традиційного інституту соціальної роботи до сучасної його модифікації.

Згідно з прийнятим визначенням у Європейському Союзі 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».

Звідси бачимо, що електронне урядування постає в загальному сенсі 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 послуг для людини, суспільства, держави та бізнесу. Отже, в наведених визначеннях: по-перше, поняття «електронний уряд» і «електронне урядування»

отоотожнюються, 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.

Таким чином, у сфері соціальної роботи 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 самоврядування. 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). Всі інші соціальні послуги (передбачені Законом України про соціальні послуги 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, IT-забезпечення, комп'ютерна техніка тощо) закладів соціального захисту і соціального обслуговування населення; 3) нерівномірний доступ до мережі Інтернет і сучасних 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 соціальної роботи 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).