

УДК 349.2

DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>

## ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: ПРОБЛЕМИ МОЖЛИВОСТЕЙ ТА КОМПЕТЕНЦІЙ

*Гриценко Г.*

## DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES: PROBLEMS OF OPPORTUNITIES AND COMPETENCES

*Hrytsenko H.*

*Висвітлено питання у сфері цифровізації соціальних послуг в умовах децентралізації. Цифровізація в наданні соціальних послуг розглянута як технологічне рішення в концепції сервісної держави яка буде дозволяти динамічне реагувати на зміни дійсності та запити населення. В дослідженні розглянута стратегія реформи адміністративних послуг та їх цифровізація, для покращення якості надавання адміністративних послуг доцільно, повноваження з надання переважної більшості базових адміністративних послуг повинні бути делеговані від центральних органів виконавчої влади з їх територіальною мережею до органів місцевого самоврядування. Питання цифровізації системи адміністративних послуг наразі є надзвичайно важливим, особливо в умовах воєнного стану, та потребує розробки та прийняття комплексної довгострокової стратегії цифрової трансформації та цифровізації і можливості динамічного внесення змін до законодавства.*

*У проведеному дослідженні наведені позитивні та негативні обставини цифровізації соціальних послуг, де зазначено що адміністративні послуги потребують розвитку: публічні е-реєстри, е-взаємодії, система електронної ідентифікації. Одночасно з запровадженням електронних сервісних систем необхідно сформулювати систему захисту даних, які містяться в цих системах, створити надійну систему кібербезпеки. Зазначено, що держава на сучасному етапі повинна сприяти процесу фіскальної децентралізації відповідно до стандартів ЄС та Ради Європи, розвитку платформи спрощеного доступу до інформації при суворому контролі за її використанням та розповсюдженням, а також лібералізації національного законодавства та його відповідності міжнародному законодавству та законодавству Європейського Союзу.*

**Ключові слова:** *місцеве самоврядування, децентралізація, цифровізація, інтегрованість, адміністративні послуги, соціальні послуги, соціальна сфера, законодавство, євроінтеграція, сервісна держава, управління*

**Постановка проблеми.** Сучасна українська держава проголосила курс на розбудову «сервісної держави» яка відповідає очікуванням і соціальним запитам громадян та здатна надавати якісні державні послуги. Концепція сервісної держави виникла з

економічної концепції сервісного управління (середина 80-х років минуло століття). Сервісне управління передбачає переорієнтування виробництва зі створення матеріальних благ на надання послуг при переході до постіндустріального типу



розвитку та таку взаємодію центральних органів державної влади, органів місцевого самоврядування та населення, яка характеризується високим ступенем довіри, інформаційною відкритістю та прозорістю адміністративних процедур, створенням сприятливих для населення умов для отримання послуг. Серед принципів сервісної держави можна виділити проактивність – постійний діалог між державою та громадянським суспільством, з пріоритетом запитів від громадян, коли кожен запит на послугу, що задовільнить певну потребу, повинен викликати відповідну реакцію держави. Цифровізація – це технологічне рішення в концепції сервісної держави, яке дозволяє державі бути сучасною, гнучкою, ефективною, швидко реагувати на зміни дійсності та запити населення. Саме цифровізація є основою формування е-урядування, яке визначає рівні взаємодії між центральними органами влади та органами місцевого самоврядування та сприяє посиленню процесів децентралізації.

**Аналіз останніх досліджень.** Різні аспекти цифровізації системи надання соціальних послуг в умовах децентралізації досліджували Т.П. Єгорова-Луценко у статті «Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні», Л.В. Котова у статті «Розвиток та забезпечення соціальної сфери на рівні об'єднаних територіальних громад», В.П. Кохан у статті «Електронна ідентифікація громадян та захист персональних даних як умови користування електронними послугами», Н.О. Петренко та Л.В. Машковська у статті «Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти», Г.В. Татаренко у статті «Вплив процесів децентралізації на розвиток соціальної сфери громад: можливості та виклики», Н.М. Терлецька та Д.І. Руснак у статті «Впровадження нових стандартів надання

послуг у контексті модернізації пенсійної системи України», В.Л. Полярна та М.О. Репецька у статті «Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні», В.Л. Полярна та В.В. Рябець у статті «Європейські практики надання електронних послуг в правоохоронній діяльності та перспективи їх впровадження в Україні.», І.О. Тищенко у статті «Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією в Україні», Т.В. Пуліна, Л.В. Шитікова та О.М. Риженко у статті «Удосконалення системи надання електронних послуг - ключова задача місцевого самоврядування», О.В. Шаповалова у статті «Правові умови створення та адміністрування електронних публічних реєстрів» та ін.

**Метою статті** є визначення проблем та шляхів їх подолання у сфері використання засобів цифровізації надання соціальних адміністративних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Цифровізація, в концепті сервісної держави, дозволяє комплексно відповідати на запити громадян щодо отримання відповідних адміністративних послуг на основі автоматизованих бізнес-процесів, мінімізує бюрократичні процеси з залученням чиновників, ЦНАП виступає своєрідним модератором відносин між громадянами та відповідними органами, виключення паперовий документи з обігу між надавачами та отримувачами послуг та між відомствами; фронт-офіси (офіс взаємодії з отримувачами послуг) відділені від бек-офісів (офісів прийняття рішень); мультिकанальність взаємодії та інформування (сайти, додатки, соціальні мережі, мобільний зв'язок тощо).

Наразі в Україні надається близько 2200 адміністративних послуг, функціонує розвинена система центрів з надання

адміністративних послуг (ЦНАП). Згідно з дослідженням Центру політико-правових реформ 95-96% відвідувачів ЦНАП повністю задоволені рівнем отриманих послуг. Дослідження Об'єднаного дослідницького центру Європейської комісії ([JRC](http://www.jrc.ec.europa.eu)) показує, що запровадження цифровізації адміністративних послуг та їх децентралізація може призвести до скорочення часу, який громадяни щороку проводять з адміністрацією, на 25%, що призводить до економії часу в 24 мільйони годин (приблизно 2738 років) і грошової економії в розмірі близько 543 мільйонів євро на рік [1].

Центральним органом державної виконавчої влади в Україні, що опікується питаннями цифровізації державних послуг є Міністерство цифрової трансформації, яке визначило 4 основні завдання в цій сфері до 2024 року: 100 % переведення усіх публічних послуг для громадян та бізнесу онлайн сферу; забезпечення 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхні соціальних об'єктів доступом до високошвидкісного інтернету; 6 млн українців повинні пройти навчання щодо оволодіння цифровими навичками; частка ІТ у ВВП країни повинна підвищитися до 10 %.

Наразі в державі у кожному міністерстві та в обласних державних адміністраціях, ОТГ запроваджена посада заступника з цифрової трансформації – Chief Digital Transformation Officer (CDTO), місія яких сприяти розвитку цифровізації в регіоні, визначені програми та плани дій, які затверджуються громадою; профільний відділ приєднується до Мінцифри.

Міністерство цифрової трансформації України підсумувало результати роботи 2023 року за Індексом цифрової трансформації регіонів та визначило показники досягнення вищезазначених 4-х базових цілей. Індекс містить 8 основних блоків: інституційна спроможність; розвиток інтернету; розвиток

ЦНАП; впровадження режиму «без паперів»; цифрова освіта; візитівка області; проникнення базових електронних послуг; галузева цифрова трансформація (детально ознайомитися з результатами можна за посиланням <http://surl.li/pdzoy> ). Результати показують, що наразі повністю досягнута стратегічна ціль щодо цифрової освіти - 6 мільйонів українців взяли участь у програмах розвитку цифрових навичок [2], показники за іншими цілями також доволі високі але ще не досягли стратегічної мети. Причини тому об'єктивні – збройна агресія та окупація частини території.

У жовтня 2023 р. Центром політико-правових реформ була представлена «Стратегія реформи. Адміністративні послуги та їх цифровізація» (далі – Стратегія) [3]. Стратегія розроблена в рамках проекту «Україна після перемоги: підготовка і комунікація реформ для реалізації “Бачення України — 2030”», виконавцем якого і є Центр політико-правових реформ. Стратегією визначено, що повноваження з надання переважної більшості базових адміністративних послуг мають бути делеговані від центральних органів виконавчої влади з їх територіальною мережею до органів місцевого самоврядування. Запропонована пропозиція буде мати позитивний напрямок для якості та зручності надання соціальних послуг населенню. Про це зазначали науковці ще в 2020 року при апробації пілотної версії веб-порталу на місцевому рівні, що для громадян подібні портали несуть велику користь, оскільки багато пільг, допомоги у нас залежать від регіональної влади. Відповідно, кожен мешканець того чи іншого регіону може в найкоротші терміни отримати ту інформацію, яка максимальним чином зачіпає його інтереси і актуалізована з урахуванням місця його проживання[4].

Основними цілями та напрямками адміністративної реформи, яких планується досягти в державі до 2030 року визначені наступні: доступність послуг – послуги повинні надаватися як онлайн так офлайн формат; забезпечення інтегрованого та комфортного отримання послуг (поліпшення діяльності ЦНАП); неухильне дотримання правових стандартів у відповідності з Законом України «Про адміністративну процедуру»; забезпечення збалансованої та безпечної цифровізації; сталість систем. Розробка Стратегії дозволила виявити та проаналізувати проблеми та виклики реформи надання адміністративних послуг. Серед головних проблем наступні: централізація, віддалення окремих послуг (як приклад такої централізації – послуги які надаються органами Міністерства юстиції – 87% послуг з реєстрації актів цивільного стану, Пенсійного фонду України, а не ЦНАПами); відомчі бар'єри з боку того ж Міністерства юстиції чи ПФУ; проблеми кадрового та інфраструктурного характеру, які виникли через збройний конфлікт; недостатність ресурсів та прозорості в оплаті адміністративних послуг; цифрові дисбаланси, коли «...окремі послуги запускаються спочатку лише онлайн і тільки за кілька місяців у офлайн, або й взагалі були відсутні офлайн; чи мають в офлайн складніші процедури; відсутність офіційної (урядової) стратегії цифровізації та недоліки у формуванні політики головним органом у цій сфері» [5].

Задля вирішення вищевідзначених проблем та викликів Стратегія передбачає проаналізувати кожен послугу на предмет адміністративного спрощення, дерегуляції та масштабувати децентралізацію повноважень щодо надання базових адміністративних послуг з їх переданням до органів місцевого самоврядування та усунення відомчих бар'єрів. Серед важливих

напрямів Стратегії слід зазначити сприяння органам місцевого самоврядування в діяльності щодо інтеграції базових послуг у ЦНАП та подальший розвиток інфраструктури з надання послуг; впорядкування відносин щодо справедливої, зрозумілої та простої адміністративної процедури та оплати послуг; цифровізація адміністративних послуг. Розробники Стратегії у якості нагального питання визначили прийняття Закону «Про адміністративний збір», яким буде визначено перелік базових послуг, методологію їх встановлення та надання, розмір адміністративних зборів. Автори Стратегії зазначають на необхідності встановлення помірної оплатності за більшість послуг, крім послуг у сфері соціального захисту, які мають залишатися безоплатними. Прийняття закону, де буде надано методологію, перелік базових послуг і розмірів адміністративних зборів.

Питання цифровізації система адміністративних послуг наразі є надзвичайно важливим, особливо в умовах воєнного стану, потребує розробки та прийняття довгострокової стратегії цифрової трансформації та цифровізації. За визначенням Н. Хлібороб «Цифровізація – це не про технології, а насамперед про людей, для користі яких ці технології мають служити. Необхідно ставити акцент не на кількості послуг, а на тому наскільки вони є доступними, зручними та корисними для людей. Фокус має бути на дотриманні основоположних прав людини в умовах цифровізації і цифрові технології мають застосовуватися на основі гарантування цих прав» [5]. Прийняття довгострокової стратегії цифрової трансформації та цифровізації відповідає процесам євроінтеграції, підвищує рівень суспільної довіри між органами державної влади, органами місцевого самоврядування та населенням країни чи територіальних громад, сприяє прозорій

комунікації та гнучкості системи надання послуг. Стратегія цифровізації системи адміністративних послуг повинна будуватися на принципах доступності послуг (електронної та цифрової доступності, забезпечувати яку повинні ЦНАП як «цифрові посередники»); офіційності, забезпечення прав людини, права бути заслуханим, обґрунтування негативного адміністративного акта, надання можливості його оскарження – тобто тих принципів, котрі визначені Законом «Про адміністративну процедуру». Органи місцевого самоврядування повинні мати посилені спроможності щодо надання електронних послуг у рамках своїх повноважень. За визначення розробників Стратегії: «Для вдалої цифровізації адміністративних послуг має застосовуватись проактивність та комплексність, де адміністративний орган повинен випереджати та пропонувати сервіси, орієнтуючись на людину» [3].

Процеси євроінтеграції вимагають уніфікації базових категорії, які використовуються у сфері надання адміністративних послуг транскордонного характеру та застосовувати Базові словники (Core Vocabularies) як стандартів опису публічних послуг. Базові словники - це спрощені, багаторазово використовувані та розширювані моделі даних, які фіксують фундаментальні характеристики систем, зокрема і щодо публічних послуг. Розробленням Базових словників для ЄС займалася фінансова програма Європейського Союзу ISA<sup>2</sup> - рішення для сумісності для державних адміністрацій, підприємств і громадян, яка підтримувала розробку цифрових рішень, які дозволяють державним адміністраціям, підприємствам і громадянам Європи користуватися перевагами сумісних транскордонних і міжгалузевих державних послуг. ISA<sup>2</sup> розробила «Основні словники

для державних адміністрацій у відкритому процесі з активним залученням зацікавлених сторін SEMIC». Такими словниками є:

- Основна особа : містить основні характеристики особи, наприклад ім'я, стать, дату народження, місцезнаходження.

- Основний бізнес : містить основні характеристики юридичної особи (наприклад, її ідентифікатор, види діяльності), яка створюється через офіційний процес реєстрації, як правило, у національному чи регіональному реєстрі.

- Основне розташування : фіксує основні характеристики розташування, представлені як адреса, географічна назва або геометрія.

- Основний критерій і основні докази : описує принципи та засоби, яким має відповідати приватна організація, щоб мати право або кваліфікуватися для надання державних послуг. Критерій — це правило або принцип, який використовується для судження, оцінки або перевірки чогось. Доказ — це засіб підтвердження Критерію.

- Основна громадська організація : описує громадські організації в Європейському Союзі.

ISA<sup>2</sup> передбачає, що органи державного управління можуть використовувати та розширювати Основні словники в наступних цілях [6]:

- Обмін інформацією між системами – як основа контекстно-залежної моделі даних, що використовується для обміну даними між існуючими інформаційними системами.

- Інтеграція даних, які надходять із різних джерел даних.

- Публікація даних – як основа загального формату експорту даних у базових реєстрах (сервісні портали, кадастри, реєстри даних тощо)

- Розробка нових систем.

Наприклад для надання адміністративних послуг потребують розвитку публічні е-реєстри, е-взаємодії,

система електронної ідентифікації. Одночасно з запровадженням електронних сервісних систем необхідно сформувавши систему захисту даних, які містяться в цих системах, створити надійну систему кібербезпеки.

З 2021 р. правонаступницею ISA<sup>2</sup> стала ініціатива Європейської Комісії щодо посиленої політики взаємодії (Interoperable Europe), яка сприяє реалізації Цифрового порядку денного для Європи та керує процесом досягнення цілей і створення посиленої політики інтероперабельності, яка працюватиме для всіх. Також процесам цифровізації у сфері надання адміністративних послуг слугує Таллінська декларація 2017 року, підписання якої стало важливим кроком у підтвердженні зобов'язань держав-членів щодо оперативної сумісності. Згодом це зобов'язання були підтверджені Берлінською декларацією про цифрове суспільство та цифровий уряд, що ґрунтується на цінностях, прийнятій у грудні 2020 року, у якій визнається вирішальна роль цифрової трансформації для досягнення цілей Союзу та для відновлення ЄС після пандемії [6].

Враховуючи важливість елементу захисту прав користувачів електронних послуг потрібно більше уваги визначити кібербезпеці при наданні соціальних послуг населенню. Так, Вінник О.М. досліджуючи захист прав користувачів електронних комунальних послуг зазначає, що він потребує нових підходів до нормативно-правового забезпечення суспільних відносин з метою захисту як публічних інтересів (національної безпеки, народного здоров'я тощо), так і приватних інтересів громадян (на особисті кіберзахисту і кібербезпеку зокрема). У цьому дослідженні вона виділяє дві складові: 1) правові механізми захисту прав користувачів відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» як актуальні за будь-яких обставин; 2) проблеми індивідуальних кібербезпеки/кіберзахисту, що набули особливої злободенності в умовах війни як складові національної

кібербезпеки/кіберзахисту [7, с.69]. Вчена в підсумках свого дослідження пропонує з метою підвищення рівня правового захисту користувачів ЕКП та ефективності сфери електронних комунікацій в Україні про необхідність поповнити ряд законів. Так викликає зацікавленість в запропонованій Вінник О.М. пропозиції о внесенні змін до Закону України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» - положеннями про індивідуальні кіберзахист / кібербезпеку як складову національних кіберзахисту та кібербезпеки; визначити уповноважений орган, що має оперативно забезпечувати громадян України доступною та зрозумілою для більшості інформацією про заходи індивідуального кіберзахисту [7, с.76].

Досліджуючи забезпечення інформаційної безпеки процесу надання електронних адміністративних послуг науковці зупиняються на трьох важливих напрямках забезпечення інформаційної безпеки при наданні громадянам послуг в електронній формі. Більшість фахівців сьогодні вважають, що безпечне інформаційне середовище є основою гарантії інформаційної безпеки інформаційних систем і що створюванні інформаційні системи здатні відповідати вимогам інформаційної безпеки багато в чому завдяки довірі до програмно-апаратних засобів, що ними використовуються. Використання безпечного інформаційного середовища позначає перехід до загально методичних підходів забезпечення інформаційної безпеки в сфері застосування інформаційних систем. Основними компонентами безпечного інформаційного середовища є: безпечне середовище передачі даних з сертифікованим комунікаційним обладнанням, сертифіковані обчислювальні комплекси на основі безпечного операційного середовища, та безпечні системи зберігання інформації [8, с.64].

Питання безпеки інформації при наданні адміністративних та соціальних послуг останнім часом приділялось багато уваги як з боку науковців та і органів державної влади. Це обумовлено наступними факторами: по-перше проведенням реформи децентралізації та реформи надання електронних послуг

населенню державою, а по-друге важливий фактор якій на це вплинув сприяло повномасштабне вторгнення країни агресора. Питання інформаційної безпеки та кібербезпеки при наданні соціальних послуг населенню враховуючи напрацювання науковців, умовно можливо поділити на дві складові публічну (захист безпеки держави, тобто того хто надає послуги) та приватну (захист суб'єктів хто звертається для отримання послуги, має приватний інтерес). В цьому аспекті держава відповідно до законодавства повинна забезпечувати належний захист прав та законних інтересів своїх громадян при отриманні ними адміністративних та соціальних послуг. Враховуючи міжнародну інформацію що з кожним роком рейтинг нашої держави з надання електронних адміністративних послуг підвищується, то можна стверджувати що рівень захисту інформації та кібербезпека з надання соціальних та адміністративних послуг знаходиться на належному рівні.

Основна увага в структурах ЄС приділяється питанням організаційно-управлінського забезпечення кібербезпеки і значно менше – практичним аспектам розробки систем захисту та протидії кібератакам. Такий дисбаланс у системі фінансування конкретних напрямів кіберполітики становить одну з головних причин слабкості позицій ЄС у міжнародній системі кібербезпеки, де домінують США та Китай [9, с.8].

Серед системи адміністративних послуг особливе місце займають соціальні послуги, які є сферою інтересів більшості населення. Децентралізація передбачає передачу більшості соціальних послуг у відання органів місцевого самоврядування які власне повинні забезпечувати призначення та надання соціальних послуг, а органи державної виконавчої влади повинні здійснювати контрольні функції. «Стратегія реформи. Адміністративні послуги та їх цифровізація» містить положення щодо створення та розвитку Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), яка здатна

суттєво полегшить роботу органів місцевого самоврядування та соціальних служб.

У 2021 р. Європейська комісія прийняла комюніке «Цифровий компас 2030: європейський шлях до цифрового десятиліття», цей документ передбачає застосування та розвиток автоматизованої обробки даних, технологій штучного інтелекту та віртуальної реальності до надання цифрових публічних послуг. Згідно комюніке, візія до 2030 р. передбачає, що «Цифровізація може стати вирішальним ініціатором прав і свобод, щоб громадяни могли дозволити собі звільнити обмеження, які мають визначену землеписну територію, соціальний статус або суспільні спільноти та відкрити нові можливості для навчання, розваги, роботи, дослідження та виконання власних амбіцій» [10].

Мета ЄС полягає у забезпеченні до 2030 року для усіх осіб, включно з особами з обмеженими можливостями, доступу до демократичного життя та публічних послуг в Інтернеті в найякіснішому цифровому середовищі, яке забезпечує прості, ефективні та персоналізовані послуги та інструменти з високими стандартами безпеки та захисту конфіденційності.

У 2020 році Європейський Союз, з метою продовження підтримки цифрової трансформації України та її гармонізації з Єдиним цифровим ринком ЄС, розпочав проєкт EU4DigitalUA. EU4DigitalUA має п'ять компонентів:

1. Інтероперабельність та інфраструктура цифрового уряду (eGA)
2. Інституційне зміцнення та розвиток потенціалу (FIPAPP)
3. Комунікація та обізнаність громадськості (FIPAPP)
4. Розвиток електронних послуг (eGA)
5. Кібербезпека (eGA) та захист даних (FIPAPP)

Перший компонент – «Інтероперабельність», має на меті подальший розвиток основних елементів інфраструктури цифрового уряду: публічних реєстрів та якості їхніх даних, системи інтероперабельності «Трембіта», системи електронної ідентифікації та її гармонізації з європейськими стандартами. У 2017 році у Новій стратегії Європейської інтероперабельності поняття інтероперабельності визначено як «...здатність організацій до взаємодії для досягнення взаємовигідних цілей, що включає обмін інформацією та знаннями в ході бізнес-процесів шляхом обміну даними між їх інформаційно-комунікаційними системами». Базовими цілями Нової стратегії Європейської інтероперабельності є гарантування безпечного та вільного руху даних, розвиток стандартів та забезпечення інтероперабельності.

Головним інструментом реалізації інтероперабельності в е-урядах ЄС є «Програма створення рішень щодо інтероперабельності для європейських державних органів» (Interoperability Solutions for European Public Administrations program, ISA2) [6]. Реалізація ISA2 базується на загальних принципах забезпечення інтероперабельності, що дозволили сформуванню та надати всім зацікавленим учасникам єдиний набір механізмів, який включає: - оновлену Стратегію європейської інтероперабельності (EIS, European Interoperability Strategy); - оновлену Концепцію європейської інтероперабельності (EIF, European Interoperability Framework); - Еталонну архітектуру європейської інтероперабельності (EIRA, European Interoperability Reference Architecture); - Каталог рішень, що забезпечують інтероперабельність (EIC/EICart, European Interoperability Cartography).

Стратегія європейської інтероперабельності (EIS) містить принципи взаємодії та комунікації між європейськими державними адміністраціями. EIS включає правові засади, бізнес-процеси, компоненти, обмін інформацією, спрямовані на досягнення поставленої мети. Стратегія визначає 12 загальних принципів інтероперабельності та містить 47 рекомендацій на різних рівнях і концептуальну модель для цифровізації державних сервісів з урахуванням інтероперабельності [11].

Концепція європейської інтероперабельності (EIF) надає рекомендації за допомогою яких державні адміністрації країн-членів ЄС можуть покращити управління діяльністю, спрямованою на досягнення інтероперабельності; встановити міжвідомчі відносини; оптимізувати процеси, що підтримують наскрізні цифрові послуги; забезпечити відповідність існуючих та майбутніх законодавчих норм тим рішенням, які були реалізовані у цій сфері.

Вищезазначені акти ЄС застосовуються при здійсненні політики цифровізації адміністративних послуг в Україні в умовах децентралізації. Після закінчення процесу об'єднання територіальних громад в Україні, ОТГ здійснили перехід на електронний документообіг та зробили суттєві кроки щодо втілення програм «електронна громада», в електронній формі здійснюється комунікація між органами місцевого самоврядування та мешканцями громад, що особливо доречно в період воєнного стану з урахуванням безпеки та зміни фактичного місця знаходження, цифровізація спростила механізми громадського обговорення проблем та шляхів їх вирішення для громад. Науковці виділяють три елементи місцевого самоврядування, для кожного з яких потрібен свій особливий підхід в політиці цифровізації: муніципальне управління, участь жителів у здійсненні



місцевого самоврядування та безпосереднє формування жителями органів місцевого самоврядування [ 12, с.97] .

Що стосується надання соціальних послуг, як різновиду адміністративних послуг, то простежується спільна тенденція щодо вдосконалення механізмів управління соціальними послугами, через підсилення ролі місцевого самоврядування; фінансову децентралізацію; гнучкість системи соціальних послуг, перелік яких може змінюватися з урахуванням настання нових ризиків. Базовим постулатом децентралізації соціальних послуг є передача більшої частини бюджетного фінансування на надання соціальних послуг у відання територіальних громад. Сфера соціально забезпечення є саме сервісною сферою, що повинна активно використовувати здобутки нових технологій та цифрових інновацій. В умовах децентралізації до сфери соціальних послуг залучають органи громадянського суспільства, зокрема їх діяльність спрямована на проведення консультацій з органами державної влади та місцевого самоврядування щодо вирішення питань місцевого значення; визначення потреб мешканців ОТГ у соціальних послугах; питань щодо планування та надання соціальних послуг; здійснення громадського моніторингу якості соціальних послуг тощо.

Цифровізація соціального забезпечення це спосіб досягти ефективного та рентабельного рішення, здатного задовольнити постійно зростаючі потреби населення. Суспільні виклики, такі як старіння населення, збільшення хронічних захворювань, пандемії, негативні наслідки збройного конфлікту для України, фінансово-економічна криз, міграційні процеси вимагають від держави знайти нові способи надання державних послуг за допомогою втілення цифрових технологій в сферу надання послуг з соціального забезпечення.

У відповідності до п.17 ст.1 Закону України «Про соціальні послуги» соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особи/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг [13]. Постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 затверджено Порядок організації надання соціальних послуг.[14] Закон «Про соціальні послуги» визначає складові системи надання соціальних послуг включно з правовою основою, принципами, способами і форма надання соціальних послуг, сукупністю суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг. Нажаль Закон «Про соціальні послуги» не містить безпосередньої згадки про застосування засобів цифровізації як принципу або механізму, засобу надання соціальних послуг але у Розпорядженні Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353- р «Про схвалення стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» [15] передбачено створення Єдиного соціального реєстру в межах Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

За визначенням Заступника Міністра соціальної політики України з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації К. Кошеленко «між державними установами повинні "бігати" мегабайти, а не громадяни з довідками» [16], тому з 2019 року почали з'являтися перші цифрові документи та послуги на порталі та застосунку Дія, але для розробки та впровадження нових соціальних сервісів у Дії необхідно механізми інформаційного обміну з Єдиним соціальним реєстром та складовими Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). Впровадження ЄІССС має на меті

спростити роботу та прискорити надання послуг при особистих зверненнях громадян працівниками соціального захисту, призначення, виплати та формування виплатних відомостей для соціальних допомог, забезпечити централізоване накопичення, зберігання та автоматизовану обробку інформації, замінити застарілі інформаційні реєстри та системи. ЄІССС дозволяє подолати корупційні ризики та автоматизувати соціальні послуги, що відповідає критеріям цифровізації адміністративних послуг в цілому. Наразі вона об'єднує 40 реєстрів і 16 підсистем.

ЄІССС відповідає вимогам децентралізації, зберігаючи при цьому принцип екстериторіальності надання послуг, що є вельми актуальним в умовах воєнного стану, коли населення громад мігрує. Окрім того ЄІССС надає можливість впровадити положення щодо «універсальної соціальної допомоги, яку буде легко адмініструвати і яка буде більш соціально справедливою, ніж ті численні види допомог, які держава виплачує зараз» [16]. Наразі В рамках реалізації ЄІССС: «впроваджено інформаційний обмін між дюжиною державних баз даних, включаючи інформаційні системи Міністерства соціальної політики України, Пенсійного Фонду, Міністерства юстиції, Дії та Податкової служби; розроблено Єдиний соціальний реєстр, який надав можливість Міністерства соціальної політики зібрати інформацію про 6 мільйонів українців, що одержують соціальну допомогу; впроваджено підсистеми "Єдина соціальна обробка", "Соціальне казначейство" та "Електронний бюджет", які спростили процес подання заявок, призначення та виплати соціальної допомоги» [17]. Успішно призначають, нараховують та виплачують через ЄІССС допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; на дітей самотнім матерям; допомогу при усиновленні дитини; малозабезпеченим сім'ям; особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю; особам,

які доглядають за хворою дитиною; оформлення заяви на реєстрацію як ВПО, реєстрацію перебування (реєстрації) або на зняття з обліку ВПО, на отримання допомоги для ВПО через застосунок Дія. Втілена Єдина інформаційно-аналітична система "Діти". Розробляється можливість щодо інформування через ЄІССС отримувачів допомоги про будь-які рішення, пов'язані з виплатою, та отримання інформації від відповідних органів на електронні скриньки отримувачів послуг, через Єдиний соціальний реєстр забезпечено відповідність поданих у заявках даних про соціальні статуси людей наявній інформації у державних реєстрах. Відбулася інтеграція ЄІССС з гуманітарною платформою «Допомога в частині електронного збору заявок від громадян для передачі міжнародним організаціям. Ведеться робота щодо удосконалення процесів відкриття особових рахунків в автоматичному режимі; автоматичної перевірки документів шляхом інформаційного обміну з державними реєстрами різних установ (автоматична верифікація); передачі електронних справ та оцифрування відомостей (наприклад, електронна трудова книжка в на порталі ПФУ); призначення субсидій через Пенсійний фонд. Міністерство соціальної політики продовжує діяльність щодо створенням в ЄІССС електронних кабінетів надавачів соціальних послуг та цифровізації процесу надання органами соціального захисту та ЦНАПами довідки для отримання пільг, згенерованої з Реєстру пільговиків.

Таким чином на сьогодні цифровими ресурсами системи соціальних послуг є портал Дія (<https://diia.gov.ua/services/>), електронні платформи е-послуг Міністерства соціальної політики України (<https://e-services.msp.gov.ua/>); портал електронних послуг Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua/>), портал Державної служби зайнятості (<https://www.dcz.gov.ua>),

платформа Є-Допомога (<https://edopomoga.gov.ua/>).

Проблемними моментами залишаються питання, пов'язані з сервісами автоматичної верифікації особи (необхідність мати засоби такої верифікації в особистому користуванні та володіти навичками технічного користування, що особливо важливо для осіб похилого віку, осіб з порушеннями зору, слуху, рухомості тощо); проблеми збереження персональних даних на центральному та місцевому рівнях, особливо коли мова йде про ризики ведення бойових дій чи окупацію території; оцифрування великої кількості паперових документів та автоматичне фіксування в ЄІССС всіх змін персональних даних; трансфер справ від одного органу до іншого. У 2023 року впроваджена взаємодія щодо обмінів між базами даних державної податкової та міграційної служб відносно автоматичної верифікації фізичних осіб як ВПО; ПриватБанку та Дія щодо автоматичного виявлення сімей, які мають право на отримання державної допомоги за програмою е-Оздоровлення та направлення ним повідомлення засобами Дія чи у мобільному застосунку «Приват24»; Державною судовою адміністрацією щодо отримання відомостей з судових рішень, що набрали законної сили, про актуальні соціальні статуси отримувачів соціальної підтримки – визнання особи недієздатною, встановлення опікунства чи усиновлення дитини, визнання особи безвісно відсутньою; Мінфіну щодо проведення превентивної та поточної верифікацій для коректного нарахування соціальних допомог, у тому числі житлових субсидій; Міністерства охорони здоров'я щодо отримання інформації про підприємства, що забезпечують технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю та інших осіб відповідно до закону.

**Висновки.** Модернізація децентралізованих соціальних послуг за допомогою нових технологій є необхідною,

яка потребує системи надання децентралізованих соціальних послуг. При цьому наголос потрібно робити на встановлення мінімальних стандартів якості послуг та потреби людей. Контроль якості цифровізованих послуг можливо здійснювати а допомогою моніторингу з боку усіх партнерів, з метою перевірки відповідності наданих соціальних послуг раніше встановленим стандартам ефективності, а також відповідності якості цих послуг вимогам організацій, що фінансують відповідні послуги, консультативних порад, користувачів та постачальників послуг. Такий моніторинг допоможе поєднувати коментарі та пропозиції, отримані від громадськості, з внутрішніми даними для виявлення прихованих слабких моментів у наданні тієї чи іншої послуги, роботи сервісу чи відповідної служби. Зусилля держави на сучасному етапі повинні сприяти процесу фіскальної децентралізації відповідно до стандартів ЄС та Ради Європи, розвитку платформи спрощеного доступу до інформації при суворому контролі за її використанням та розповсюдженням, а також лібералізації національного законодавства та його відповідності міжнародному законодавству та законодавству Європейського Союзу.

#### Література:

1. Науковий центр ЄС. URL: [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/index\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/index_en)
2. Результати цифрової трансформації в регіонах України за 2023 рік <https://www.kmu.gov.ua/news/rezultaty-tsyfrovoi-transformatsii-v-rehionakh-ukrainy-za-2023-rik>
3. «Стратегія реформи. Адміністративні послуги та їх цифровізація». URL: <file:///C:/Users/%D0%93%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0/Desktop/UA-Strategy-Administrative-Services-.pdf>.
4. Пуліна Т. В., Шитікова Л. В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого



самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844> (дата звернення: 19.02.2024). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4

5. Реформування сфери надання адміністративних послуг URL: <https://pravo.org.ua/reformuvannya-sfery-nadannya-administratyvnyh-poslug/>

6. ISA<sup>2</sup> – рішення для сумісності для державних адміністрацій, підприємств і громадян. URL: [https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-vocabularies\\_en/](https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-vocabularies_en/)

7. Віннік О.М. Захист прав користувачів електронних комунікаційних послуг в умовах війни. Економіка та право.2022, № 1. С.68-78. <https://doi.org/10.15407/econlaw.2022.01.068>

8. Шевчук О., Кузь Т. Правове забезпечення інформаційної безпеки просу надання електронних адміністративних послуг/ Актуальні проблеми правознавства. 1(25)/2021. С. 59-65

9. Грубінко А. Особливості формування політики кібербезпеки Європейського союзу: правові аспекти./ Актуальні проблеми правознавства. 1(25)/2021. С. 5-10 DOI:10.35774/app2021.01.005

10. Комунікація комісії європейського парламенту, віцею, європейському господарському і соціальному одбору і одбору регіона. Цифровий компас 2030.: європейський доступ до цифрового десятиліття URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>.

11. Новая европейская концепция интероперабельности. URL: [https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf)

12. Бородин С., Пискоха Н., Демощенко Г. Проблемы и переваги цифровизации місцевого самоврядування // Public administration aspects 9 (4) 2021 С.95-103.

13. Закон України «Про соціальні послуги» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

14. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова КМУ від 1.06.2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

15. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: розпорядження КМУ від 28.10.2020р. № 1353-р. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>

16. Цифровизация соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: [https://lb.ua/blog/kostjantyn\\_koshelenko/530007\\_tsifrovizatsiya\\_sotsialnoi\\_sferi\\_chomu.html](https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html)

17. Поговоримо про ЄІССС: проєкт, який день за днем перетворюється з ідеї в реальність URL: <https://medirent.ua/medias/21-articles/127-pohovorymo-pro-yei-ss-proiekt-iakyi-den-za-dnem-peretvoriuietsia-z-idei-v-realnist>.

#### References:

1. Naukovij centr YeS. URL: [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/index\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/index_en)

2. Rezultati cifrovoyi transformaciyi v regionah Ukraini za 2023 rik <https://www.kmu.gov.ua/news/rezultaty-tsifrovoyi-transformatsii-v-rehionakh-ukrainy-za-2023-rik>

3. «Strategiya reformi. Administrativni posluzhi ta yih cifrovizatsiya». URL: <file:///C:/Users/%D0%93%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0/Desktop/UA-Strategy-Administrative-Services-.pdf>.

4. Pulina T. V., Shitikova L. V., Rizhenko O. M. Udoskonalennya sistemi nadannya elektronnih posluzh – klyuchova zadacha misceвого samovryaduvannya. Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvitok. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844> (data zvernennya: 19.02.2024). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4

5. Reformuvannya sferi nadannya administrativnih posluzh URL: <https://pravo.org.ua/reformuvannya-sfery-nadannya-administratyvnyh-poslug/>

6. ISA<sup>2</sup> – rishennya dlya sumisnosti dlya derzhavnih administracij, pidpriemstv i gromadyan. URL: [https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-vocabularies\\_en/](https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-vocabularies_en/)

7. Vinnik O.M. Zahist prav koristuvachiv elektronnih komunikacijnih posluzh v umovah vijni. Ekonomika ta pravo.2022, № 1. S.68-78. <https://doi.org/10.15407/econlaw.2022.01.068>

8. Shevchuk O., Kuz T. Pravove zabezpechennya informacijnoyi bezpeki prosu nadannya elektronnih administrativnih posluzh/ Aktualni problemi pravoznavstva. 1(25)/2021. S. 59-65



9. Grubinko A. Osoblivosti formuvannya politiki kiberbezpeki Yevropejskogo soyuzu: pravovi aspekti./ Aktualni problemi pravoznavstva. 1(25)/2021. S. 5-10 DOI:10.35774/app2021.01.005

10. Komunikacija komisije evropskom parlamentu, vijecu, evropskom gospodarskom i socijalnom odboru i odboru regija. Cifrovij kompas 2030.: yevropejskij dostup do cifrovogo desyatilittya URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>.

11. Novaya evropejskaya koncepciya interoperabelnosti. URL: [https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf)

12. Borodin Ye., Piskoha N., Demoshenko G. Problemi i perevagi cifrovizaciyi miscevogo samovryaduvannya // Public administrartion aspects 9 (4) 2021 S.95-103.

13. Zakon Ukrayini «Pro socialni poslugi» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

14. Pro organizaciyu nadannya socialnih poslug: Postanova KМУ vid 1.06.2020 r. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

15. Pro shvalennya Strategiyi cifrovoyi transformaciyi socialnoyi sferi: rozporjadzhennya KМУ vid 28.10.2020r. № 1353-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>

16. Cifrovizaciya socialnoyi sferi. Chomu ce vazhливо navit pid chas vijni? URL: [https://lb.ua/blog/kostjantyn\\_koshelenko/530007\\_tsifrovizatsiya\\_sotsialnoi\\_sferi\\_chomu.html](https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html)

17. Pogovorimo pro YeISSS: proyekt, yakij den za dnem peretvoryuyetsya z ideyi v realnist URL: <https://medirent.ua/medias/21-articles/127-pohovorymo-pro-yeiss-s-proiekt-iakyi-den-za-dnem-peretvoriuietsia-z-idei-v-realnist>.

**Hrytsenko H. Digitalization of social services: problems of opportunities and competences – Article.**

*The issue in the field of digitalization of social services in conditions of decentralization is highlighted. Digitization in the provision of social services is considered as a technological solution in*

*the concept of a service state that will allow dynamic response to changes in reality and requests of the population. The research examines the strategy of reform of administrative services and their digitalization, in order to improve the quality of the provision of administrative services, it is expedient that the authority to provide the vast majority of basic administrative services should be delegated from central executive bodies with their territorial network to local self-government bodies. The issue of digitization of the system of administrative services is currently extremely important, especially in the conditions of martial law, and requires the development and adoption of a comprehensive long-term strategy of digital transformation and digitization and the possibility of dynamic changes to legislation..*

*In the conducted study, the positive and negative circumstances of digitalization of the social ambassador are given, where it is stated that administrative services need development: public e-registries, e-interactions, electronic identification system. Simultaneously with the introduction of electronic service systems, it is necessary to form a system of data protection contained in these systems, to create a reliable cyber security system. It is noted that the state at the current stage should contribute to the process of fiscal decentralization in accordance with EU and Council of Europe standards, the development of a platform for simplified access to information with strict control over its use and distribution, as well as the liberalization of national legislation and its compliance with international legislation and the legislation of the European Union*

**Key words:** local self-government, decentralization, digitalization, interoperability, administrative services, social services, social sphere, legislation, European integration, service state, management

*Авторська довідка:*

**Гриценко Григорій Миколайович** – кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри правознавства Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. <https://orcid.org/0000-0001-6346-525X>

*Стаття надійшла до редакції 28 лютого 2024р.*