

Андрій Камбур

кандидат соціологічних наук, доцент

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

ЗАСТОСУВАННЯ ПЕРЕДОВИХ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГАЛУЗІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Оскільки соціальна робота є багатоаспектною галуззю теоретичної та практичної діяльності, то виявлення нових ідей, аналіз та вироблення шляхів їх втілення являють собою постійний, актуальний і динамічний процес: комплекс змін, який змушує нас працювати в нових умовах. Зважаючи на те, що основний зміст соціальних технологій полягає у свідомому застосуванні їх до соціальної реальності, сутність та призначення будь-якої соціальної технології у тому, щоб оптимізувати цей процес, зробити його більш технологічним, звівши до мінімуму операції, які не є необхідними для отримання соціального результату.

Сьогодні, на допомогу галузі прийшла діджиталізація – це перебіг трансформації основних процесів за допомогою впровадження сучасних технологій та інструментів, що допомагають просуванню, покращенню позицій на ринку взаємодії з населенням та автоматизації багатьох процесів.

Вперше в історії держави ми починаємо перехід до системного проектного бачення соціального забезпечення. Потужна державна структура дасть змогу трансформувати систему на всіх рівнях від загальнонаціонального до місцевого. «Центральним органом виконавчої влади, що відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, є Міністерство цифрової трансформації України» [1]. Свою діяльність Міністерство цифрової трансформації здійснює на основі Положення КМУ від 2 вересня 2019 року. Акт визначає засади, цілі та принципи діяльності, окреслюючи правові передумови для його функціонування. Законодавчу базу діджиталізації в Україні формує низка нормативно-правових актів, виданих різними органами.

Сьогодні майже усі центральні та місцеві органи соціального захисту пропонують до уваги громадян окремі послуги онлайн з використанням електронних сервісів: Єдиний реєстр отримувачів гуманітарної допомоги;

допомога на дітей фізичним особам-підприємцям; отримання допомоги при народженні дитини; виплата субсидій; система розрахунку пенсійного забезпечення; Електронний кабінет особи з інвалідністю; Муніципальна няня тощо.

Перехід суспільства на використання електронних ресурсів обумовив і трансформацію деяких сервісів держави, зокрема розглянутих вище. Такий перехід значно спрощує отримання окремих даних та послуг, що виключає наявність черг та перевантажень окремих структурних підрозділів, а також необхідність використання великих обсягів паперових документів.

Слід зазначити, що сьогодняшня ситуація з війною та попередня з COVID-19, особливо гостро вказала на недостатність інформаційно-технологічного забезпечення органів влади та необізнаність населення України про те, як саме працюють дистанційні сервіси та портали надання окремих послуг. Наразі, держава активно впроваджує заходи підвищення рівня обізнаності громадян, зокрема через реалізацію проекту «Дія. Цифрова освіта».

Одним із можливих рішень може стати розширення існуючого законодавства, що на даний момент є не чітко сформованим. Окрім цього, важливим є підвищення свідомості громадян, щодо знань та оволодіння технічними гаджетами, що спростять та забезпечать належне та безпечне життя в сучасних умовах.

Особливо актуальними ці рішення є для системи соціального захисту населення, оскільки саме вона є важливою для ефективного функціонування апарату захисту населення держави. Роки пандемії, війна з окупацією значних територій нашої держави, значно вплинули і на цю сферу. Насамперед це пов'язано з тим, що основні служби, не в змозі приймати клієнтів, переходили на консультування та допомогу в електронному режимі.

Сьогодні, коли соціальна сфера лише розвивається, дуже важко створювати єдине поле соціальної роботи, а також ефективно управляти ним. Ми перебуваємо в процесі створення загального інформаційного простору, заснованого на нових прогресивних інформаційних технологіях, автоматизованій інформаційній взаємодії територіальних, соціальних, економічних та виробничих структур.

Інформаційні технології у соціальній сфері мають забезпечувати:

- збір, накопичення фактів та статистичних даних про соціальні відносини та процеси, соціальну структуру населення, потенціал соціальної інфраструктури, ефективності вживаних заходів соціального захисту, групи та верстви населення, які потребують особливої уваги;
- зберігання інформації, своєчасне оновлення та пред'явлення у разі потреби;
- порівняння показників реальних соціальних процесів з існуючими нормативними моделями соціального відтворення населення;
- взаємодія всіх структур аналізу процесів функціонування соціальної сфери (державної, галузевої та регіональної);
- оперативне надання відомостей та повідомлень у відповідній формі керівникам різних рівнів.

Незважаючи на низку позитивних зрушень у сфері інформаційних технологій, стан впровадження інформаційних технологій у діяльності органів, які здійснюють соціальний захист громадян, залишає бажати кращого.

Сьогодні одним із найскладніших обов'язків працівників департаменту соціального захисту населення є підтримка в актуальному стані Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги, сегмент «Житлові субсидії», бази даних переміщених осіб, отримувачів допомог та ін., де постійно проводилося оновлення довідників та тестування нових версій програмного забезпечення (практично щоденно). З метою підвищення ефективності впровадження інформаційних технологій необхідно і надалі вживати заходів щодо автоматизації та інформатизації усіх напрямів діяльності та забезпечувати доступність цих ресурсів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади. Положення КМУ від 2 вересня 2019 року № 829. URL: [https:// https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-optimizaciyi-sistem-829](https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-optimizaciyi-sistem-829)