

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра педагогіки та соціальної роботи

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ УКРАЇНИ СТАНОМ
НА 2019-2022 РОКИ

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:
студентка IV курсу, групи 401
спеціальності 231 «Соціальна робота»
Чопа Ганна

Керівник:
к. соц. н., доц. Камбур А.В.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № 9

від «23» травня 2023 р.

зав. кафедри _____ д.пед.н. проф. Тимчук Л.І.

Чернівці – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ ВЛАДИ І ГРОМАДЯН	7
1.1.Законодавча база діджиталізації в Україні.....	7
1.2.Рівень формування цифрової компетенції громадян: проблеми, виклики, реалії.....	12
1.3.Допоміжна роль іноваційних цифрових технологій в практичній соціальній роботі.....	21
Висновки до 1 розділу.....	28
РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННА РЕАЛІЗАЦІЯ ДОСТУПНОСТІ У СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	29
2.1. Діяльність електронних сервісів (Е-сервісів) центральних та місцевих органів соціального захисту населення.....	29
2.2.Застосування інформатизаційних технологій у діяльності органів соціального захисту населення та служб територіальних громад.....	36
Висновки до 2 розділу.....	43
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49
ДОДАТКИ.....	53

1.1.

ВСТУП

Актуальність проблеми: Цифровізація, як явище, асоціюється з розвитком та розповсюдженням інформаційних технологій, з технічним аспектом цього процесу. Проте вплив нових технологій на суспільне життя настільки масштабний, що ми говоримо про цифрову трансформацію самого соціального життя. Під впливом інформаційних технологій соціальна дійсність швидко змінюється. Цифрові технології проникають у всі сфери життя, змінюючи зміст та форми діяльності людини, розширюючи її межі та підвищуючи ефективність.

Сьогодні ми є свідками зміни соціальної реальності. Ми намагаємося спрогнозувати, яким буде суспільство у найближчому та віддаленому майбутньому? Щоб зрозуміти це, потрібно переосмислити події минулого та сьогодення, позаяк інтенсивність розвитку цифрових технологій та ступінь їх впливу на суспільство обернено пропорційні швидкості осмислення та наукового вивчення нової реальності.

У сучасних умовах конкурентної боротьби і швидкої зміни технологій корпораціям та державам необхідно швидко адаптуватися до змін. Це обумовлює дослідження наявного інструментарію та аналіз сучасних підходів до використання діджиталізації в управлінні соціальною сферою держави.

На сьогоднішній день склалась ситуація, коли трансформуються та формуються нові інформаційні центри, а усі наявні сервіси поступово переходять у режим онлайн. Важливим є підвищення рівня знань громадян, що обумовлює актуальність моніторингу поточного стану речей у галузі соціальної роботи.

Об'єкт дослідження: Цифрова трансформація соціальної сфери держави.

Предмет: Ефективність використання різних методів діджиталізації у сфері надання соціальних послуг.

Мета дослідження – аналіз рівня діджиталізації сфери соціальних послуг та соціального забезпечення в Україні у 2022 році.

З огляду на мету у дослідженні вирішувались **такі завдання:**

- проаналізувати законодавчу базу діджиталізації в Україні;
- оцінити рівень формування цифрової компетенції громадян;
- висвітлити роль цифрових технологій в практичній соціальній роботі;
- розглянути діяльність електронних сервісів (Е-сервісів) центральних та місцевих органів соціального захисту населення;
- проаналізувати застосування інформатизаційних технологій у діяльності Департаменту соціального захисту населення Чернівецької області.

Методи дослідження: Для розв'язання поставлених завдань та перевірки гіпотез були використані такі методи:

- аналіз та синтез інформації;
- угруповання і класифікація матеріалів;
- узагальнення даних;
- спостереження, контент аналіз;
- конкретизація інформації.

Матеріал (база) дослідження: Дослідження проблематики запровадження цифрових технологій у практику публічного управління мають доволі широку авторську базу. Зокрема, питання поширення сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в управлінську та сервісну практику відображені у працях В. Я. Малиновського, Н. В. Грицяк, А.І.Семенченко [4; 10]. Однак цифровізація соціальної сфери, зважаючи на тренди державної політики останнього періоду, є порівняно новою сферою наукових досліджень, а тому потребує ґрунтовного наукового забезпечення. Зважаючи на новизну досліджуваної теми, основними джерелами, на які спирався автор, були законодавчі і нормативно-правові акти.

Проблемам використання інноваційних технологій, оцифрування інформації з соціальних питань, активної діджиталізації у соціальній сфері присвятили свої дослідження такі вітчизняні науковці такі, як Д. Возна, Л.Дідковська, В. Попович, В. Опанасюк. Питанню соціального захисту населення присвячені наукові праці таких вчених, як Ю. Качуренко, В.Трощинський, В. Скуратівський, П. Ситник, П. Бригадін, В. Бакиров, О.Насібова, К. Кизилова, А. Чечель, О. Куценко та інші.

Аналізом вивчення теорії і прикладних методів формування інформаційно-управлінських систем для складних соціальних об'єктів займалися такі вітчизняні дослідники, як: А.А. Воронов, Д.М. Гвішиані, Н.Н.Моїсеєв, Н.І. Архіпов, А.В. Бутріменко, В.М. Вишневській, В.В. Кульба, Г.В.Росс та інші.

Інформаційну базу дослідження складають: дані зібрані авторкою роботи під час проходження практики в Департаменті соціального захисту населення Чернівецької області в 2022 році, а також дані офіційної статистики, праці вітчизняних та закордонних вчених, інформація зі ЗМІ.

Наукова новизна:

1. Проведено оцінка рівня формування цифрової компетенції громадян.
2. Висвітлена роль цифрових технологій в практичній соціальній роботі;
3. Здійснень аналіз застосування інформатизаційних технологій у діяльності Департаменту соціального захисту населення Чернівецької області.

Практичне значення одержаних результатів, бачиться у тому, що запропоновані теоретичні і практичні положення дипломної роботи можуть бути використані у практичній діяльності соціальних працівників, у навчально-виховному процесі закладів вищої освіти та загальної середньої освіти.

Апробація результатів дослідження відбулась шляхом участі у конкурсі студентських наукових робіт (квітень 2023 р.) та у публікаціях в матеріалах щорічної студентської конференції.

Структура роботи. За структурою робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел із 63 найменувань та додатків. Загальний обсяг 74 сторінок.

РОЗДІЛ І

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ ВЛАДИ І ГРОМАДЯН

1.1. Законодавча база діджиталізації в Україні

Сьогодні цифрова економіка є складовою такої економіки, де домінують знання суб'єктів і нематеріальне виробництво – основний показник, що характеризує інформаційне суспільство. Поняття “цифрова економіка”, «економіка знань», “інформаційне суспільство” та їх аналоги, представлені у сучасній науковій літературі, формують нову соціально-економічну систему, що замінює колишню індустріальну парадигму.

У сучасних умовах ринку очевидною є потреба у системних перетвореннях та діях, спрямованих на розвиток цифрової економіки у вітчизняних соціально-економічних системах усіх рівнів.

Довгий час цифровою трансформацією вважали переклад у цифровий формат або зберігання у цифровому форматі традиційних форм даних. Звичайно, це один із її напрямів, трактування у «вузькому сенсі».

Однак, у сучасному світі це поняття набагато ширше, ніж переведення даних у цифровий формат. З усвідомленням підприємствами та організаціями можливостей використання оцифрованих даних, керівництва почали розробляти процеси цих цілей. З цього моменту цифрові технології стали бурхливо розвиватися, і здатність швидко впроваджувати їх безпосередньо визначає конкурентоспроможність організації на ринку.

Відповідно до законодавства, «зростаюча залежність і функціонування суспільства на основі цифрових даних, документів, структур та процесів називається цифровізацією або діджиталізацією» [13].

Загалом, «цифровізація це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-

комунікаційного обміну між ними, що фактично уможлиблює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір. Цифровізацію також можна визначити як процес впровадження цифрових технологій для вдосконалення життєдіяльності людини, суспільства і держави» [13].

Якщо для оцифрування – «це лише перехід від паперового документообігу до безпаперового, для цифровізації – автоматизація більшості процесів у сфері публічного управління для більш зручного та швидкого спілкування між державою та громадянином, то у випадку цифрової трансформації – це перехід до нового рівня взаєморозуміння між державою та громадянином, де на перший план починають виходити не кількісні показники, а якісні, і де пріоритетом є не лише швидкість та доступність двостороннього їх спілкування, а саме дотримання прав, свобод та інтересів людини і громадянина» [20].

Однак для цифрових трансформацій (перетворень) недостатньо лише оцифрування даних. І з цим важко не погодитись. «Перевести документи з паперового в цифровий формат – це одне, але провести глибинні цифрові трансформації – складний, різноаспектний та багатовимірний процес» [14, с.7].

Отже, діджиталізація (цифровізація), на відміну від діджитизації (оцифрування), звертає нас не до документів та їх форми, а, в першу чергу, до людини, суспільства, держави. Якщо ми говоримо про популярну фразу «держава в телефоні», то це якраз і буде найпростіший варіант визначення діджиталізації. Цифровізація – явище більш складне та передбачає впровадження цифрових технологій в усі сфери управлінської діяльності, але при цьому не замінює паперові носії, а, в основному, дублює їх.

На державному рівні цифровізація заснована та закріплена законодавчими, нормативними документами. Так, Законом України “Про національну програму інформатизації” [24] передбачено запровадження національної програми інформатизації, що має створювати правові, науково-

технічні, організаційні, економічні, методичні, фінансові й гуманітарні засади регулювання процесу формування та виконання програми.

Законом України “Про електронні довірчі послуги” [23] обґрунтовано державне регулювання й управління у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації.

У розпорядженні КМУ “Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації” [27] описано принципи цифровізації, напрями цифрового розвитку шляхом розвитку цифрових інфраструктур, цифрових компетенцій, цифровізація реального сектору економіки, упровадження концепції цифрових робочих місць, реалізація проектів цифрових трансформацій.

Діджиталізація – це процес трансформації основних процесів за допомогою впровадження сучасних технологій та інструментів, що допомагають просуванню, покращенню позицій на ринку, взаємодії з населенням та автоматизації багатьох процесів.

Діджиталізація диктує нові принципи в усіх сферах розвитку суспільства, зокрема зміну технологій, професій, ідей, чим зумовлює свою важливість. Сучасна наукова закордонна й вітчизняна база виділяє декілька підходів до визначення сутності поняття “діджиталізація”. У перекладі з англійського терміну digitalization означає “оцифровування”, “цифровізація”, “приведення у цифрову форму” [32].

Сьогодні Україна – одна з перших країн у світі, що видає своїм громадянам цифрові паспорти та четверта в Європі з цифровим посвідченням водія. Цифровізація є прямим та найкращим засобом боротьби з корупцією. Діджиталізація допомагає суспільству боротися з корупцією. Її головна мета, зменшити спілкування громадян із чиновниками, спростити процедури, саме тому – за нею майбутнє.

В історії України це вперше, коли державні органи управління звертаються до системного проектного підходу. Потужність новоствореної

структури має допомогти у трансформації України, задіявши як загальнонаціональний так і місцеві рівні. Керівництво держави запланувало вже за кілька років увійти до топу цифрових держав світу. «Громадяни особисто зможуть контролювати прозорість системи та спостерігати за реалізацією проектів у режимі реального часу. Для цього Міністерство цифрової трансформації запускає публічний каталог із описом кожного проекту, чітко визначеними дедлайнами та відповідальними за процеси» [1].

Як і будь-яке інше нововведення, процес діджиталізації основних державних сервісів потребує чіткого регулювання з боку держави. Центральним органом виконавчої влади, що відповідає за державну політику у сфері діджиталізації, за її формування, реалізацію, за національні електронні інформаційні ресурси та відкриті дані є Міністерство цифрової трансформації України, що створене в 2019 році. Також Міністерство відповідає за інтероперабельність – взаємодію мережевих систем з базою уніфікованих протоколів та інтерфейсів, за впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян.

Міністерство це центральний орган у сфері електронних довірчих послуг, що має право засвідчувати ці послуги. Окрім цього до компетенції органу належить розвиток широкопasmового доступу до інтернету, ІТ-індустрії та телекомунікаційних мереж телекомунікаційних мереж.

До основних цілей Міністерства до 2024 року відносяться:

- перенесення усіх публічних послуг онлайн;
- забезпечення транспортної інфраструктури, населених пунктів та соціальних об'єктів доступом до високошвидкісного інтернету;
- навчання українців цифрових навичок;
- підвищення частки ІТ у ВВП країни до 10 %.

Міністерство цифрової трансформації України сприяє впровадженню Е-послуг у різні сфери економіки – земельні послуги, будівництво, екологія, реєстрація бізнесу, державної допомоги, оформлення субсидій тощо.

Сьогодні на Урядовому порталі kmu.gov.ua можна скористатися більш ніж 100 електронними послугами. У 2019 році був запущений мобільний додаток “Дія”, який повинен стати універсальною точкою доступу громадян і бізнесу до усіх електронних державних послуг за єдиними стандартами [3].

Свою діяльність Міністерство цифрової трансформації здійснює на основі Положення КМУ від 2 вересня 2019 року. Акт окреслює правові передумови для його функціонування, визначає засади, цілі та принципи діяльності. Цим документом визначено, що «Міністерство забезпечує:

- виконання функцій центрального засвідчувального органу через створення умов для функціонування суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг;
- формування та реалізацію державної політики у таких сферах:
 - цифровізації, цифрових інновацій, цифрової економіки, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства;
 - відкритих даних, розвитку інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності;
 - розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян;
 - надання електронних та адміністративних послуг;
 - електронних довірчих послуг;
 - сфері розвитку ІТ-індустрії» [2].

Законодавчу базу діджиталізації в Україні формує низка нормативно-правових актів, виданих різними органами. Правові засади функціонування Міністерства включають в себе такі документи:

1. Постанова КМУ від 18 вересня 2019 р. № 856 про затвердження Положення про Міністерство цифрової трансформації України;
2. Наказ Міністерства цифрової трансформації України від 04.09 2020 р. № 49 «Про затвердження плану роботи Міністерства цифрової трансформації України на 2021 рік»;

3. Наказ від 26.04.2021 р. № 71/к «Структура апарату Міністерства цифрової трансформації України».

Окрім основних документів, регулюючих діяльність підприємства є нормативно-правових актів, що передбачають впровадження окремих функцій, систем та сервісів.

1.2. Рівень формування цифрової компетенції громадян: проблеми, виклики, реалії

Цифровізація економічної та соціальної складових призводить до широкого проникнення цифрових технологій у робочий та особистий простір індивідів. При цьому, швидкість цифровізації, часто, перевищує швидкість розвитку умінь та навичок для широкого використання систем цифрового середовища. Насамперед, це пов'язано в великою швидкістю розвитку нових технологій в усьому світі, та з великою різницею у інформаційній свідомості громадян різних країн.

В результаті, сьогодні набула небувалої актуальності проблема розвитку цифрової грамотності людей. Особливого значення набули питання цифрових компетенції. І це не випадково. Розвинені базові цифрові компетенції є фундаментом для діяльності у цифровому просторі.

Індивід, який має цифрові компетенції, підвищує рівень ефективності своєї професійної діяльності, зменшує час на виконання не тільки професійних, але й особистих задач, що відкриває нові можливості для професійного та особистісного зростання.

Базові компетенції безпосередньо залежать від рівня грамотності при застосуванні електронних додатків та пристроїв.

Слід відзначити трансформацію парадигми розвитку цифрових компетенцій у бік комплексних навичок комунікації та співробітництва у цифровому просторі, на відміну від ідеї розвитку грамотності в

комп'ютерному просторі. Цифрові навички, які відносяться до системи технічного розуміння, необхідно формувати нерозривно від загального рівня знань.

Аналіз поточної ситуації стану розвитку цифрової компетенції громадян України дав такі результати.

Міністерством цифрової трансформації у 2019 році було проведено дослідження цифрових навичок громадян. В основу дослідження було покладено методологію, що використовується Європейською комісією для обрахунку Індексу цифрової економіки та суспільства. Пропонуємо до Вашої уваги низку показників з яких складається цей індекс:

- Наявність доступу до мережі Інтернет;
- використання Інтернет;
- людський капітал;
- інтеграція цифрових технологій;
- цифрові державні послуги.

За результатами дослідження було виявлено, що “53% українців володіють цифровими навичками нижче базового рівня, зокрема, 15% українців взагалі не мають цифрових навичок.

Інша вражаюча цифра стосується актуалізації навчання цифровим навичкам – лише 47% українців у віці 18-70 років вважають, що навчання цифровим навичкам для них актуальне” [32, с.103].

Це пов'язано з тим, що зацікавленість у навчанні корелюється з рівнем компетентності населення у цифровій сфері. Якщо рівень компетентності низький, тоді й актуалізація запитів на опанування новими навичками низька. Звідси ми бачимо, що у населення України проблеми із зацікавленістю до опанування новим цифровим навичкам. І навпаки, досить високий рівень компетентностей населення у цифровій сфері, актуалізував би потребу в розширенні своїх компетенцій.

Це стало початком реалізації проекту Дія.Цифрова освіта, що має на меті навчати українців цифрової грамотності протягом трьох найближчих

років, а також реалізації освітніх та консультативних ініціатив в межах проекту Дія.Бізнес.

Основною аудиторією проекту є:

- люди поважного віку, що взагалі не мають цифрових навичок;
- батьки та діти;
- дорослі люди з мінімальними цифровими навичками, яким необхідно їх поглибити для підтримки конкурентоспроможності;
- молодь та молоді професіонали
- окремі спеціалізації та професії.

Окрім цього планується “проведення першої масштабної інформаційної кампанії з цифрової грамотності, що охопить соціальні ролики на національному та регіональному телебаченні, постери в метро, білборди, рекламне просування в соціальних мережах, регіональні форуми, проведення тижня цифрової грамотності, агітацію амбасадорів цифрової освіти” [28].

З метою підвищення рівня привабливості програм страшні та непривабливі назви «освітній курс», «тема», «урок» було змінено на нові. Було запрошено експертів, що навчають та зірок, тобто відомих авторитетних людей, які в звичній розважливій формі, пропонують освітній діалог, жартують та імпровізують.

До створення самих програм було долучено експертів та міжнародні компанії, що допомагали із контентом або формуванням програми.

На сьогодні на онлайн-платформі доступні освітні серіали:

1. «Базові цифрові навички. Розрахований на людей поважного віку, які зможуть навчитися впевнено користуватися смартфоном, комп'ютером і планшетом. Включає в себе три сезони, кожен наступний складніше попереднього.
2. Цифрові навички для вчителів. Про те, як застосовувати онлайн-інструменти, щоб навчальний процес став більш захопливим і ефективним.

3. Серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті». Про те, як уберегти дітей онлайн від шкідливих матеріалів, кібербулінгу, суїцидальних Інтернет-спілок, сексуального насильства» [28].

Ключовими бар'єрами розвитку цифрової трансформації було визначено:

- зарегульованість та неефективне законодавство – 45%;
- недостатнє фінансування – 31%;
- відсутність цифрової грамотності – 31%;
- застаріла ІТ-інфраструктура – 28%;
- проблеми з кібербезпекою та конфіденційністю – 25% [19].

Ще у 2021 році Європейська Бізнес Асоціація за допомогою експертів дослідила тодішній стан цифрової трансформації приватного та державного рівня країни – Індекс цифрової трансформації 2021.

Учасниками дослідження стали 130 генеральних, технічних та операційних директорів членських компаній Європейської Бізнес Асоціації. Одним із ключових бар'єрів розвитку цифрової трансформації в бізнесі було визначено відсутність цифрової грамотності населення.

При оцінці рівня цифрової трансформації компаній було виділено такі аспекти. «Найвищу оцінку серед складових індексу отримав загальний рівень цифрової трансформації:

- 47% директорів оцінили рівень цифрового розвитку свого бізнесу як помірний;
- 39% – вважають, що він є високим;
- 5% – дуже високим;
- 9% – вважають, що рівень цифрової трансформації їхніх компаній є низьким та дуже низьким.

При цьому, 55% опитаних задовільно оцінюють обсяг та якість надання державних е-послуг. Водночас 38% вважають, що рівень надання таких послуг є низьким або дуже низьким. Ще 7% оцінили надання державних електронних послуг на високому рівні. Серед найбільш поширених

електронних державних сервісів найкраще респонденти індексу оцінили роботу єдиного порталу державних послуг Дія» [19].

Отже, сучасні реалії демонструють швидку інформатизацію суспільства та досить повільне навчання громадян. Але, держава робить усе можливе зі своєї сторони для адаптації громадян до нових умов та для підвищення їх рівня знань.

На останок, ми хотіли б звернути Вашу увагу на тих очевидних змінах соціального життя, що відбуваються вже сьогодні. Усі вони вимагають підвищеної уваги до опанування новими цифровими навичками.

1. *Зміна форм організації діяльності.* Сьогодні можна не переміщатися у фізичному просторі до роботи, отримання товарів та послуг, для розваг та спілкування. Робота – в Інтернеті, товари та послуги – в інтернет-магазинах та на сайтах, не говорячи про книги, фільми, музику та інші засоби задоволення культурних потреб. На очах змінюється структура ринку праці, зникають звичні професії, з'являються нові. Змінюються форми та зміст самої професійної діяльності: дистанційне консультування у медицині; керування комбайном за допомогою комп'ютера; перукар, що пропонує клієнту вибрати стрижку за допомогою комп'ютерної програми; робота з документами в різних службах, об'єднаних у так звані «багатофункціональні центри» і т. п.

Напевно буде розширюватися такий сегмент ринку праці, як «самозайняті», причому саме за рахунок «фрілансерів», що працюють дистанційно. Сьогоднішнє уявлення про цей вид діяльності, пов'язане з виконанням роботи вдома, явно хибне, вже зовсім необов'язково для цього бути прив'язаним до певного місця. Роботу можна виконувати там, де зручно.

Можливо, ми наближаємося до такої ситуації, коли в певних видах діяльності не потрібно буде збирати працівників у певному місці за визначеним графіком.

2. *Зміна комунікативних практик.* Порівняно зі звичним, а отже, безпосереднім та особистим спілкуванням, змінилися форми, інтенсивність

та частота контактів. І в діловому, і в особистому спілкуванні віртуальна взаємодія між людьми відбувається не просто частіше, ніж безпосередня, але замінює і навіть витісняє її.

Колишні моделі поведінки зникають на очах. Зовсім недавно типовою була така ситуація, коли телефонний дзвінок протягом дня навіть найближчим людям був зовсім не очікуваним і не обов'язковим. Для багатьох такий дзвінок був пов'язаний із якоюсь екстреною ситуацією, з чимось важливим і невідкладним, а тому міг викликати тривогу та занепокоєння. Сьогодні ці емоції виникають із зовсім протилежної причини – якщо таких дзвінків немає. Наявність технічної можливості «бути на зв'язку» породила звичку користуватися цим зв'язком за кожної можливості, незалежно від того, чи є якась нова інформація для співрозмовника чи ні. До речі, за таких умов виникла нова суперечність – між можливістю та бажанням бути доступним постійно.

3. Особливо слід сказати про зміни, пов'язані з сприйняттям партнера зі спілкування. Звичайно, якщо ми спілкуємося зі знайомою людиною по телефону або використовуємо скайп, наше сприйняття співрозмовника мало відрізняється від того, що виникає за фізичного контакту. І тут точно знаємо, з ким спілкуємося. Але в багатьох інших випадках використання комунікативних технологій це зовсім не очевидно. Навмисно чи вимушено людина може зберігати невідомими свої реальні якості та характеристики: від зовнішності до соціального статусу. Отже, невідомо, спілкуєшся ти з реальним персонажем або з тією личиною, яку він сконструював (можливо, одна людина використовує кілька таких образів). Відповідно, постійним у такому спілкуванні стає питання про те, наскільки можна бути впевненим, що твій партнер – це конкретний індивід та його судження справжні, чи ви маєте справу з імітацією оцінок та емоцій, що належать образу.

Від ступеня впевненості безпосередньо залежить мотивація до спілкування – не кожен може його продовжувати, допускаючи можливість обману. Все ж таки в «живому» спілкуванні складніше сховатися за

стереотипні або символічні форми висловлювання своєї думки. Для покоління «екранної культури» вкрай важливою стає завдання формування та розвитку комунікативних умінь та навичок у безпосередній міжособистісній взаємодії; набуття досвіду спілкування з живими людьми, здатності розпізнавати психологічний зміст ситуації, стан партнера, розвивати власний арсенал засобів спілкування.

4.Неможливо залишити без уваги і таку очевидну зміну, як різке зростання можливостей контролю над індивідом. Мобільні пристрої, телевізори нового покоління, безліч web-камер – все це створює технічні умови для отримання інформації про життя людей, причому, без їх згоди. Запити в пошукових системах, оплата товарів та послуг за картами роблять наше життя прозорим: мотиви, інтереси, уподобання, коло спілкування, смаки – що їмо, що носимо, де відпочиваємо, яку музику слухаємо тощо. А людське марнославство щедро доповнює ці можливості: багато користувачів соціальних мереж готові розмістити про себе будь-яку інформацію, аби на них звернули увагу. Немає необхідності пояснювати, що сама можливість отримання персональної інформації не означає її обов'язкового використання на шкоду людині, однак гарантувати, що така спокуса не виникне, не можна.

Розвиток інформаційних технологій приніс очевидні соціальні блага, життя стає зручнішим. Однак найкращі досягнення легко можуть перейти у засоби злочину залежно від того, в чийх руках вони опиняються.

5.Зміна змісту та форм соціалізаційних процесів. Медіа-сфера вже перетворилася на чинник соціалізації. Мабуть, це найочевидніша і доступна для спостереження людей зміна, коли неможливо не помітити, що діти почали проводити все більше часу перед екранами різного формату. Наскільки на них впливатиме та інформація, з якою вони стикаються, значною мірою залежить від найближчого оточення, насамперед від батьків. Але батьки не завжди адекватно оцінюють ситуацію, або все вирішуючи і не контролюючи контент дитини, або жорстко обмежують або забороняють

використання віртуальних практик, якщо це не пов'язано, наприклад, із навчанням.

Необхідно предметно вивчати ці процеси та виробляти обґрунтовані рекомендації для всіх, хто має відношення до навчання та виховання дітей. Так, наприклад, необхідно встановити, чи слід орієнтуватися на якісь параметри оптимального співвідношення часу перебування дітей різного віку у віртуальному та реальному середовищі. Який вплив може мати тривале зосередження на «екранному» джерелі інформації на організм? Чи сприяє це розвитку інтелекту чи обмежує людину? Як чинити молодим батькам щодо своїх дітей – з якого віку вони повинні долучати дитину до «екранної» культури? Чи всі ці запитання вже застаріли, так і не одержавши пояснення? Схоже на те, що альтернативи просто немає, і завдання соціально-педагогічної науки і практики полягає в пристосуванні до нової цифрової реальності.

Все багатство культурної спадщини неминуче «оцифрується», тому педагог, учитель, вихователь змушений буде все глибше занурюватися у вирішення цих проблем. Звичайно, сьогодні багатьом важко погодитися з тим, що цифрові носії інформації можуть стати більш затребуваними, ніж паперові (можна припустити, що ті, хто писав на глиняних дошках, приблизно так само могли сприймати використання папірису).

Тим не менш, швидше за все, так і буде, і причини цього утилітарні: цифрові носії зручніше у використанні. Ніхто не буде сперечатися, що зручно та приємно мати можливість у будь-який час та в будь-якому місці почитати дитині улюблену казку чи показати мультфільм. А питання змісту інформації – про що мультфільм і які сенси закладено в казці – це питання педагогічної компетентності батька, вихователя, педагога.

Ми зупинилися лише на деяких змінах, що відбуваються у суспільстві внаслідок розвитку та впровадження у практику цифрових інформаційних технологій. Очевидно, що вплив інформатизації на соціальне життя потребує

не тільки різнобічного теоретичного осмислення, а й оперативного реагування на існуючу ситуацію в різних галузях практичної діяльності.

1.3. Допоміжна роль іноваційних цифрових технологій в практичній соціальній роботі

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 цифрових технологій та інструментів, що допомагають просуванню, покращенню позицій на ринку взаємодії з населенням та автоматизації багатьох процесів.

Суспільство динамічно розвивається, у ньому повсюдно зароджуються та досягають свого апогею різні соціальні проблеми. Для стабілізації суспільного стану в умовах, що постійно змінюються, потрібні все нові і нові підходи до вирішення проблемних ситуацій. Сфера соціальної роботи представляється як одна з найперспективніших у питанні розробки та реалізації тих чи інших цифрових технологій, покликаних забезпечувати конструктивне функціонування соціальної системи, її розвиток.

Відтак можна говорити про відмінність даних технологій за ступенем їхньої новизни, відповідно виділяючи іноваційні цифрові технології як методи та прийоми іноваційної діяльності, спрямовані на створення та матеріалізацію нововведень у суспільстві, реалізацію

нововведень, що призводять до якісних змін у різних сферах соціального життя, раціонального використання ресурсів у суспільстві [31, с.150].

При цьому слід розуміти, що будь-яка сучасна ідея, новий спосіб думки та напрямок діяльності – це, перш за все, ризик: так, цифрова технологія, перебуваючи на стадії свого проектування, конструювання або в початковій стадії впровадження є за своєю суттю порушенням вже сформованих норм соціального сприйняття, функціонування та взаємодії. Сфера соціальної роботи прагне чіткої алгоритмізації, що зводить до мінімуму суб'єктивний чинник щодо соціальної реальності та реалізації механізмів позитивного впливу на неї.

І, оскільки суспільство є складним об'єктом пізнання та регулювання, соціальна робота орієнтована на оптимізацію процесу отримання нового знання про нього та можливості вирішення тих чи інших соціальних проблем. Таким чином, попри ризик існує необхідність сучасних, нових цифрових технологій.

Відтак, мета інноваційної технології – це посилення віддачі за ті ж вкладені ресурси, підвищення ефективності того чи іншого елемента (системи) загалом, його розвиток, зростання. Тому кожна інновація, що виникає, як правило, характеризується вищим технологічним рівнем, підвищеними споживчими якостями в порівнянні з попереднім її ступенем, у тому числі ступенем відсутності будь-якого рішення.

Отже, можна надати таке визначення інновації. Інновація є кінцевим результатом інноваційної діяльності, що має втілення у вигляді впровадженого нового вдосконаленого продукту або процесу, що використовується в діяльності або в новому теоретичному підході до того чи іншого питання.

Підсумовуючи, можна сказати, що оскільки соціальна робота є багатоаспектною галуззю теоретичної та практичної діяльності, то виявлення нових ідей, аналіз та вироблення шляхів їх втілення являють

собою постійний, актуальний та динамічний процес: комплекс змін ставить перед необхідністю працювати у нових умовах.

Виходячи з того, що основний зміст цифрових технологій полягає у свідомому застосуванні їх до соціальної реальності, сутність та призначення будь-якої цифрової технології – оптимізувати цей процес, зробити його більш технологічним, звівши до мінімуму операції, які не є необхідними для отримання соціального результату. Отже, інноваційні цифрові технології – це ресурс, що дозволяє знизити витрати на підвищення ефективності впливу, отриманні позитивного результату, що розглядається як особлива цінність.

В наш час цифровізація у сфері соціальної роботи є вирішенням проблем розробки та впровадження типових інформаційних систем за такими напрямками: соціальний захист населення, працевлаштування та зайнятість населення, охорона здоров'я, моніторинг громадської думки.

Цифрові технології в соціальній роботі можна розглядати як один із основних елементів, спрямований на систематизацію роботи та оптимізацію надання допомоги людям, які зіткнулися з тими чи іншими проблемами.

Цифрові технології, засновані на сучасних інформаційних системах, розширюють можливості соціальної роботи, дозволяють більш ефективно систематизувати великий обсяг даних, особливо у практичній соціальній роботі.

Нині дуже складно уявити діяльність будь-якої організації без використання сучасного обладнання. Сучасні комп'ютерні програми дозволяють соціальному працівникові впоратися з великим обсягом інформації, систематизувати документообіг, підвищити швидкість обробки інформації. Тому для підвищення ефективності роботи соціальних працівників потрібна наявність сучасних комп'ютерів у соціальних установах.

Застосування цифрових технологій у соціальній роботі з різними категоріями клієнтів нині лише набирає обертів. Особливе значення використання інформаційних технологій має у соціальній роботі з різними групами інвалідів. Стає необхідним оптимізувати умови життєдіяльності людей з обмеженими можливостями, щоб вони могли найповніше використовувати та розвивати свої потенційні здібності для адаптації до нових умов та подолання різних складних ситуацій.

Для цієї категорії просто необхідна наявність персонального комп'ютера з доступом до Інтернету. Адже за допомогою комп'ютера вони зможуть знайти необхідну інформацію, розширити коло спілкування та не почуватися самотніми.

Дуже перспективним бачиться використання цифрових технологій у процесі навчання дітей з вадами зору. Для таких категорій учнів інформаційні технології насамперед можуть бути використані як засіб тренування зору. Багатофункціональний аудіо-пристрій Milestone спеціально розроблений для незрячих або слабозорих користувачів.

Цей пристрій може перетворювати текст на мовлення, змінюючи мови та голоси відтворення. Потужний вбудований динамік дозволяє робити чистий, якісний запис незалежно від зовнішніх сторонніх звуків. Крім цього, у цьому пристрої доступний оптичний визначник кольору. Воно розпізнає близько 400 кольорів та має функцію порівняння та ідентифікації структури.

Milestone – компактний пристрій невеликого розміру, що включає безліч корисних функцій, які можуть бути налаштовані за бажанням користувача. Touch Memo (цифрова ручка-маркер-диктофон) – це ще один сучасний пристрій, розроблений для цієї категорії осіб. Працювати з цим пристроєм дуже просто: потрібно наклеїти етикетку на необхідний вам предмет, натиснути кнопку запису, вимовити необхідне повідомлення, тим самим записавши голосову мітку для даного предмета.

Так можна маркувати будь-які предмети, включаючи повсякденні предмети домашнього вжитку, продукти, ліки, а також одяг (спеціальні вологостійкі, етикетки, що не промокають). Можна самостійно сортувати документи, рахунки, кредитні картки та інше. Для того, щоб почути записану голосову мітку, потрібно просто торкнутися кінцем ручки етикетки і прозвучить голосове повідомлення.

Необхідно розробляти комп'ютерні програми та телефонні програми, орієнтовані як на клієнта, так і на фахівця із соціальної роботи, які забезпечують можливість продуктивної роботи. Mobile Speak – це сучасне програмне забезпечення екранного доступу для мобільних пристроїв.

Ця програма доступна для мобільних пристроїв і «кишенькових» комп'ютерів, і дозволяє використовувати пристрій, навіть якщо користувач не має змоги читати з екрана. Інформація, що відображається на екрані, перетворюється на мовлення і передається через навушники. Вміст екрана може бути представлений за допомогою системи Брайля, якщо мобільний телефон або "кишеньковий" комп'ютер підключено до пристрою з дисплеєм, що оновлюється.

У своїй діяльності соціальний працівник обов'язково має використовувати найпопулярніші комп'ютерні офіс-програми, такі як: Microsoft Word (для роботи з текстом), Microsoft Excel (для роботи з електронними таблицями), Microsoft Power Point (підготовка та демонстрація презентації) та Microsoft Outlook, Microsoft Outlook Express (організація роботи в установі) [32, с.181].

Дані програми використовуються для ефективної організації повсякденної роботи працівників соціальних установ, вони необхідні для організації системної діяльності фахівців із соціальної роботи, а також для прийняття оптимального та ефективного вирішення тієї чи іншої проблеми, що виникла у клієнта.

Особливе місце займає розробка спеціального обладнання та інформаційних систем для людей з обмеженими можливостями здоров'я.

Відома така сучасна цифрова технологія як «розумний дім». «Розумний будинок» – це сукупність технологічних пристроїв, що забезпечує комфорт, безпеку та енергозбереження. Для інвалідів використання цієї системи могло б кардинально змінити їхнє життя.

Людам з обмеженими можливостями часто складно оперувати навіть звичайними предметами або виконати певні дії, наприклад, дотягнутися до вимикача або крана з водою. Уникнути цього можна, використовуючи правильне налаштування інженерних систем «Розумного будинку»: освітлення може активуватися шляхом прямування, подача води та газу – перекриватися, коли ви залишаєте кухню. Те саме стосується замків – розумні моделі, оснащені величезною кількістю датчиків, можуть відмикатися сканером зображення або будь-яким іншим способом.

Люди з порушенням слуху фізично не можуть отримати звукове повідомлення про те, що, наприклад, хтось дзвонить у двері, виявлено протікання води або закипів чайник. Систему «Розумний дім» можна настроїти на надсилання повідомлень на будь-який пристрій, включаючи мобільний телефон. Тип оповіщень легко налаштовується – від миготливих піктограм до вібрації та голосового озвучування.

«Розумний» домофон може спростити життя людям з порушеннями опорно-рухового апарату.

Він дає можливість дізнатися, хто саме прийшов, впустити його, використовуючи лише планшет або смартфон. Більше того, його можна налаштувати автоматично впускати конкретних відвідувачів, вести журнал візитів.

Крім того, технології «Розумного дому» дозволяють дітям та опікунам для людей похилого віку контролювати повсякденну життєдіяльність опікуваних, оперативно нагадуючи про необхідність виконання тих чи інших запропонованих дій чи завдань.

Перевага системи «Розумний дім» у тому, що вона універсальна та підходить для різних категорій клієнтів.

Для осіб із порушенням опорно-рухового апарату розроблено систему нейрокомп'ютерного процесора. Ця система створена для обміну інформацією між мозком та електронним пристроєм. В односпрямованих інтерфейсах зовнішні пристрої можуть приймати сигнали від мозку, або посилати йому сигнали.

Двонаправлені інтерфейси дозволяють мозку та зовнішнім пристроям обмінюватися інформацією в обох напрямках. В основі нейрокомп'ютерного інтерфейсу часто використовується метод біологічного зворотного зв'язку. Система вловлює наміри людини з інвалідністю виконати будь-який рух і передає дані пристрою.

Пневматичні м'язи штучного кістяка отримують сигнал від уявного сигналу мозку людини з інвалідністю до спеціального комп'ютера. З'являється можливість виконувати певні рухи, що дозволяє клієнту обслуговувати себе самостійно та відкриває ширші можливості у соціальній реабілітації.

Як загальні критерії ефективності інформаційних технологій можна виділити економію соціального часу та оптимізацію умов життєдіяльності, які досягаються в результаті їх практичного використання.

Можна зробити висновок, що сьогодні цифрові технології проникли у всі сфери нашого життя, і соціальна робота не є винятком. Вони повинні впроваджуватись у процес підготовки фахівців із соціальної роботи, а також в управління та організацію практичної роботи фахівців у закладах соціального захисту. Впровадження сучасних цифрових інформаційних засобів та технологій дозволить систематизувати роботу служб, підприємств та організацій, зайнятих у соціальній сфері, а також допоможе оптимізувати умови життєдіяльності різних категорій клієнтів.

Висновки до I розділу. Таким чином, усі три терміни (діджиталізація, диджиталізація та цифрова трансформація) означають процеси, що відбуваються всередині системи соціального захисту (у даному випадку), які, за допомогою цифрових технологій, призводять до суттєвих змін. Різниця

між ними полягає саме в тому, зміни якого характеру відбуваються. Якщо для оцифрування – це лише перехід від паперового документообігу до безпаперового, для цифровізації – автоматизація більшості процесів у сфері публічного управління для більш зручного та швидкого спілкування між державою та громадянином, то у випадку цифрової трансформації – це перехід до нового рівня взаєморозуміння між державою та громадянином, де на перший план починають виходити не кількісні показники, а якісні, і де пріоритетом є не лише швидкість та доступність двостороннього їх спілкування, а саме дотримання прав, свобод та інтересів людини і громадянина.

РОЗДІЛ 2

ЕЛЕКТРОННА РЕАЛІЗАЦІЯ ДОСТУПНОСТІ У СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Діяльність електронних сервісів (Е-сервісів) центральних та місцевих органів соціального захисту населення

Система соціального захисту населення сформована для того, щоб впливати на якість життя окремих категорій громадян (маломобільних груп, літніх людей, осіб з інвалідністю, малозабезпечених сімей, багатодітних сімей тощо). Вона працює на покращення якості життя, на підвищення рівня матеріального забезпечення різних клієнтів соціальної роботи і використовує сучасні механізми адресного надання соціальної допомоги та підтримки, забезпечення доступності соціальних послуг.

Соціальний захист включає низку напрямів політики щодо надання допомоги жінкам, чоловікам та дітям у досягненні або збереження належного рівня життя та стану здоров'я протягом усього життя.

Соціальний захист – це право людини, закладене у праві на соціальне забезпечення, що закріплене у Загальній декларації прав людини (1948 р.). Це означає, що держави беруть на себе обов'язок, згідно з міжнародним правом у галузі прав людини, гарантувати мінімальний рівень соціального захисту, та що кожна особа має право на соціальний захист.

Соціальний захист в Україні реалізується через:

- пенсійне забезпечення;
- матеріальне забезпечення економічно активного населення (соціальне страхування);
- соціальну допомогу найбільш вразливим категоріям;
- індексації, компенсації та пільги населенню;

- матеріальну допомогу сім'ям з дітьми;
- соціальне обслуговування тощо [29].

Таким чином, соціальний захист здійснюється за допомогою соціального забезпечення та соціальної допомоги. Інституційно-функціональна система фінансового забезпечення соціального захисту населення в Україні представлена на рис. 1 [21].

Рисунок 1

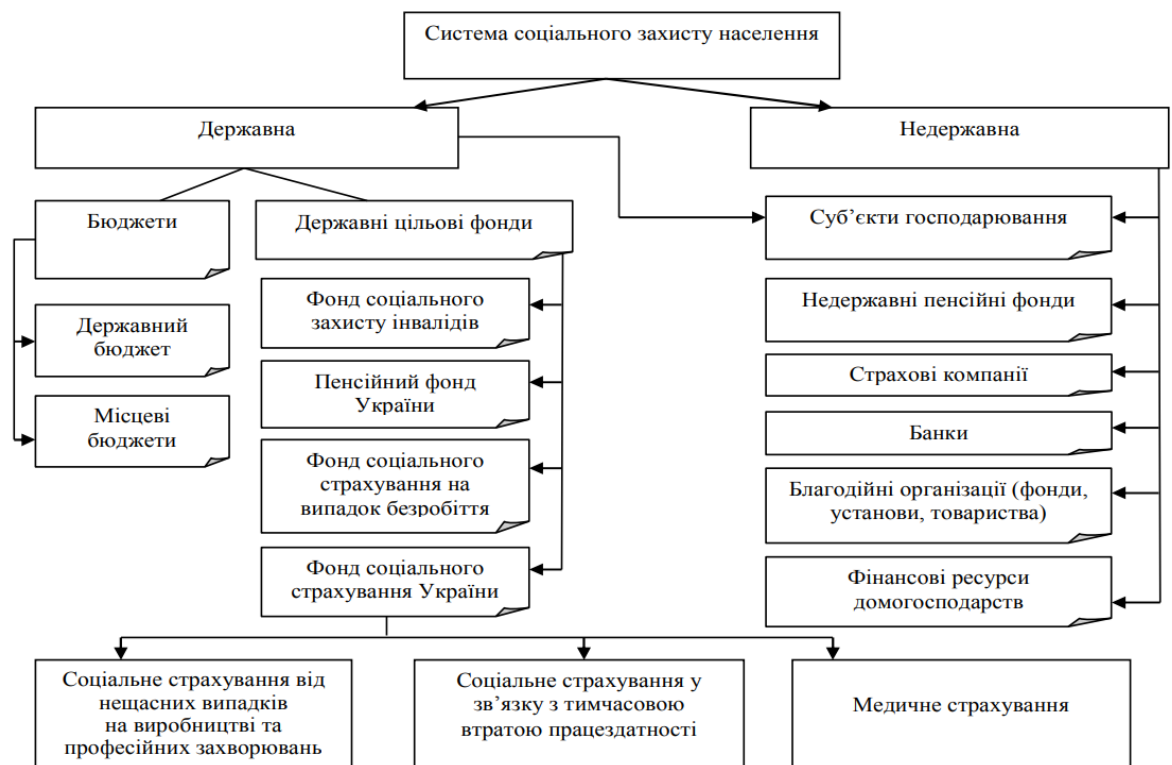


Рис. 1 – Інституційно-функціональна система фінансового забезпечення соціального захисту населення в Україні [21]

За словами А.Іванової, сучасна децентралізована модель соціально захисту населення передбачає пряме фінансування соціальних послуг від центральних органів влади до надавачів соціальних послуг, які безпосередньо надають їх отримувачам [9].

Перехід суспільства на використання електронних ресурсів обумовив зміни у системі соціального захисту населення. Сьогодні майже усі центральні та місцеві органи соціального захисту пропонують до уваги громадян окремі послуги онлайн з використанням електронних сервісів.

Електронні сервіси – це спосіб надання послуг в електронному вигляді, що спрощує та прискорює процес отримання послуг громадянами та організаціями. Таким чином, Е-сервіси центральних та місцевих органів соціального захисту населення – це платформи, що дозволяють отримувати певні послуги у сфері соціального захисту віддалено.

В Україні на базі Міністерства соціальної політики України діють декілька ключових електронних сервісів. Розглянемо кожен з них більш детально.

Гуманітарна допомога – це добровільна, безкорислива та усвідомлена діяльність фізичних або юридичних осіб, що виражається через особисту та/або майнову допомогу юридичним особам, які в офіційному порядку визнані одержувачами гуманітарної допомоги. Єдиний реєстр отримувачів гуманітарної допомоги – це перелік фізичних та юридичних осіб, які її потребують і яким вона безпосередньо надається. Доступ до цього реєстру можливий за посиланням на офіційному сайті Міністерства соціального захисту України. Сучасний інтерфейс спрямований на спрощення доступу користувачам до Єдиного реєстру отримувачів гуманітарної допомоги. Там вони отримують можливість безкоштовно знайти різні відомості за найменуванням, місцезнаходженням, кодом ЄДРПОУ та іншими даними отримувача гуманітарної допомоги.

Це перші кроки на шляху впровадження Автоматизованої системи реєстрації гуманітарної допомоги. Вона спрямована на розробку єдиної інформаційної системи ведення Єдиного реєстру отримувачів гуманітарної допомоги. Тут передбачено і реєстр вантажів (товарів), коштів, також і іноземної валюти, виконаних робіт, наданих сервісом послуг, а також контролю за її цільовим використанням.

Іншим сервісом є допомога на дітей фізичним особам-підприємцям. За допомогою цього сервісу, ФОП можуть звернутися за допомогою на дітей в електронному вигляді, що виключає необхідність звертатися до управлінь

соціального захисту населення, за місцем проживання з пакетом необхідних документів у паперовій формі.

Також, доступною в електронному вигляді є послуга отримання допомоги при народженні дитини в електронному вигляді. Для того, щоб отримати послугу необхідно заповнити електронну форму заяви про призначення допомоги при народженні дитини через веб-сайт Міністерства соціальної політики України у термін протягом 12 місяців з дня народження дитини.

До прикладу, за даними Департаменту соціального захисту населення Чернівецької області де авторка роботи проходила практику і збирала інформацію для свого проекту, упродовж 2022 року відбувалась видача натуральної допомоги при народженні дитини «ПАКУНОК МАЛЮКА»

Органами соціального захисту населення прийнято **3 471** заяву на монетизацію допомоги «пакунок малюка» і на «пакунок малюка» в натуральній формі, з них: **3 356** - призначено монетизацію, **115** – в опрацюванні, **0** - відмовлено. В серпні 2022 року було прийнято 274 заяви.

За січень-серпень 2022 монетизацію допомоги «пакунок малюка» призначено **3257** отримувачам на суму **21,76** млн. грн.(в серпні – 562 отримувача на суму 3,75 млн.грн.)

В область доставлено 665 од. «пакунок малюка».

Спрощеною є і система виплати субсидій – коштів, що надаються за рахунок державного або місцевого бюджету, а також виплат зі спеціальних фондів для юридичних та фізичних осіб, місцевих органів влади, інших держав. Для цього необхідно на сайті Міністерства соціальної політики України авторизуватися в особистому кабінеті оформлення субсидій. Після авторизації буде здійснено перехід до заповнення електронних форм:

– декларації про доходи і витрати осіб, які звернулись за призначенням житлової субсидії;

– заяви про призначення та надання у грошовій формі через (зазначається відділення банку).

Після заповнення форм важливою є перевірка даних та відправка заповненого документу. В результаті на електронну адресу надійде повідомлення такого характеру: «вашу електронну заяву на призначення житлової субсидії було успішно зареєстровано». Орган, що зазначено в заяві розгляне поданий документ.

За інформацією Департаменту соціального захисту населення Чернівецької області за програмою житлових субсидій отримують субсидії на ЖКП та СГТП (скраплений газ і тверде паливо) – **44 726** домогосподарств.

Житлові субсидії нараховано **16 921** домогосподарству на суму **3,45 млн. грн.** У вересні житлові субсидії виплачено готівкою через: відділення АТ «Укрпошта» - **10 607** домогосподарствам на суму **1,85** млн. грн.; уповноважені банки **6 314** домогосподарствам на суму **1,60** млн. грн.

Система розрахунку пенсійного забезпечення дозволяє в режимі онлайн розрахувати розмір майбутньої пенсії. При цьому, страховий стаж разом із заробітною платою розраховуються на основі тих даних, що зберігаються в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування. Також сьогодні, клієнти мають можливість власними силами подати інформацію про страховий стаж, набутий до 1 січня 2004 року. Далі, сервісна система обчислює стаж і за результатами отриманої інформації визначає право на призначення пенсії та дату, коли таке право вступить в силу. Загалом, розмір пенсії розраховується у кореляції з поточними цінами. За результатами розрахунків обчислюється розмір пенсії та її складові. Результати такого розрахунку розміру пенсії мають зберігатися в особистих кабінетах клієнтів з можливістю перегляду в будь-який час.

Ще однією доступною послугою є Електронний кабінет особи з інвалідністю. Він розрахований на те, щоб клієнти у зручний оперативний спосіб, в електронній формі, могли надати пакет документів для забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації.

Електронний кабінет особи з інвалідністю забезпечує:

- «доступ громадянам до електронного кабінету за кваліфікованим електронним підписом;
- можливість подачі заяв про потребу в забезпеченні ТЗР та пакету документів шляхом заповнення стандартизованих форм;
- можливість подачі заяви на первинну реєстрацію в ЦБІ із заповненням стандартної форми реєстрації;
- доступ до інтерактивного каталогу ТЗР з розширеними фільтрами, виробників ТЗР, надавачів соціальних послуг;
- можливість надсилання особам з інвалідністю в електронний кабінет повідомлень про результат розгляду заяви про забезпечення ТЗР та пакету документів;
- можливість надсилання інформаційних повідомлень з ЦБІ на електронну пошту;
- проведення опитування осіб з інвалідністю щодо стану забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації та оцінки якості наданих послуг тощо» [31, с.151].

За інформацією Департаменту соціального захисту населення Чернівецької області у 2022 році проводилися заходи з реабілітації дітей з інвалідністю. Для реабілітації дітей з інвалідністю у 2022 році для області передбачені видатки в сумі **4 млн. 712,2 тис. грн.** На обліку в органах соціального захисту перебуває **422 дітей** з інвалідністю. Органами соціального захисту населення укладено **182** двосторонні договори на загальну суму **2 627 655** грн. На даний час **130** дітей пройшли реабілітацію.

На 2022 рік на оплату санаторно-курортного лікування осіб з інвалідністю та виплати компенсації передбачено кошти з державного бюджету в сумі 1 млн. 748,3 тис. грн.

На кінець 2022 року за кошти державного бюджету санаторно-курортне лікування пройшло 16 осіб з інвалідністю загального захворювання на загальну суму 141,4 тис грн.

Також, надаються виплати одноразової матеріальної допомоги малозабезпеченим особам та особам з інвалідністю.

Одноразова матеріальна допомога малозабезпеченим особам та особам з інвалідністю надається згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 12.04.2017 №256 «Деякі питання використання коштів державного бюджету для виконання заходів із соціального захисту дітей, сімей, жінок та інших найбільш вразливих категорій населення».

В Чернівецькій області станом на 01.07.2022 дану допомогу отримали **139 осіб** на суму **136,2 тис. грн.**

Розмір допомоги дорівнює 50% мінімальному прожитковому мінімуму для непрацездатних осіб (з 01.01.2022 – 1 934 грн.).

Якщо говорити про отримання допомоги сім'ями загиблих учасників АТО/ООС та особами з інвалідністю I-II групи з їх числа, то на 2022 рік кошти не виділялись. Потреба в коштах для забезпечення житлом **3 сімей** загиблих учасників АТО/ООС та **21 особи з інвалідністю** з їх числа, становить **29,3 млн. грн.**, відповідно до постанови КМУ від 19.10.2016 № 719 (із змінами).

Зокрема, у 2021 році Чернівецькій області виділено кошти в розмірі 3 164 659 грн. для забезпечення житлом 3 родин загиблих учасників АТО/ООС. Кошти своєчасно освоєні і в повному обсязі.

Довідково. Впродовж 2016 - 2021 рр. за даною державною програмою у Чернівецькій області придбано 55 квартир або житлових будинків.

Також надається така послуга як «Муніципальна няня» – це відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років.

Сьогодні, отримання такої допомоги можливе за заявою, що подається в електронному вигляді без необхідності звертатися за допомогою у певні органи з паперовими документами.

Отже, 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.

З початку року компенсацію послуги «Муніципальна няня» отримали **28** сімей на суму **818,43 тис. грн.**, в т.ч. в серпні компенсацію виплачено в суму **30,77 тис.грн.**.

2.2. Застосування інформатизаційних технологій у діяльності органів соціального захисту населення та служб територіальних громад

Сьогодні, одним із найважливіших напрямів підвищення ефективності діяльності органів соціального захисту населення є застосування інформаційних технологій, що мають гнучкість, мобільність і адаптивність до зовнішніх впливів.

Соціальна сфера не є винятком, впровадження інформаційних технологій у її розвитку та їх функціонування грає велику роль. Без використання інформаційних технологій неможливе прийняття обґрунтованих, зважених рішень щодо оцінки стану галузі, можливих напрямів реформування та модернізації соціальної сфери.

Різноманітність та гострота соціальних проблем, які доводиться вирішувати органам соціального захисту, надають особливої актуальності питанням технологізації соціальної роботи в органах соціального захисту, технології їх управлінської діяльності.

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 забезпечують:

- 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 у такій формі, яка дозволяла б легко та швидко знаходити, своєчасно оновлювати та пред'являти інформацію у разі потреби;
- порівняння показників реальних соціальних процесів з існуючими нормативними моделями соціального відтворення населення та з урахуванням динаміки їх змін;
- взаємодія всіх структур аналізу процесів функціонування соціальної сфери (державної, галузевої та регіональної);
- оперативне, своєчасне та повне надання відомостей та повідомлень у відповідній формі керівникам різних рівнів.

Функціонування та розвиток соціальної сфери передбачає обмін інформацією. Впровадження у соціальну сферу сучасних інформаційних технологій передбачає:

- ускладнення різних соціально-економічних процесів;
- дедалі більшу їх залежність від інформації та організованих інформаційних потоків;
- неможливість в сучасних умовах вирішити економічні, управлінські, соціальні завдання щодо обробки інформації вручну.

Автоматизована обробка, зберігання та поширення соціальної інформації з використанням сучасних комп'ютерних засобів та засобів телекомунікації допомагає зробити соціальну інформацію більш якісною, точною, об'єктивною, оперативною. Це надає можливість приймати ефективні та своєчасні управлінські рішення.

Поява, розвиток та функціонування інформаційних технологій супроводжується процесом інформатизації, який є організованим соціально-економічним та науково-технічним процесом створення оптимальних умов для задоволення інформаційних потреб та реалізації прав громадян, органів місцевого самоврядування, органів державної влади, громадських об'єднань, організацій на основі формування та використання інформаційних ресурсів.

Основною метою інформаційних технологій у практиці соціальної роботи є 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 самодопомоги і взаємодопомоги;
- 3) забезпечення реалізації прав та свобод;
- 4) здійснення підтримки прийняття управлінських рішень у сфері соціальних послуг [31].

Інформаційні технології у галузі соціального захисту можуть набувати таких основних форм:

- виконання повсякденних завдань планування;
- ведення та обробка документації;
- ведення електронного документообігу;
- використання електронної пошти для підтримки та консультації осіб, що опинилися у складній життєвій ситуації;

– надання окремих видів послуг в електронному вигляді.

Основними властивостями інформаційних технологій, що визначають ефективність їхнього використання, є наявність компонентів і структури, доцільність, взаємодія з зовнішнім середовищем, цілісність і розвиток у часі.

Так, «доцільність полягає у підвищенні продуктивності та ефективності управлінської діяльності за рахунок впровадження високопродуктивних засобів комп'ютерної техніки і телекомунікацій:

1. Наявність компонентів і структури. Декомпозиція інформаційних технологій дозволяє виділити в їх складі функціональні компоненти і структуру

2. Взаємодія з зовнішнім середовищем здійснюється шляхом організації взаємозв'язку з об'єктами та суб'єктами управління за допомогою програмноапаратних засобів комп'ютерної техніки та телекомунікацій.

3. Цілісність необхідна, оскільки тільки як система інформаційна технологія здатна вирішувати завдання, недоступні їх окремих компонентів.

4. Розвиток в часі – це можливість динамічного розвитку в міру виникнення нових завдань і підвищення експлуатаційних вимог, забезпечення модернізації та модифікації» [22].

Наприкінці вересня 2021 року в Україні відбувся запуск Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). За задумом авторів ініціативи, вона суттєво зменшить витрати на утримання органів соціального захисту населення [7].

Сьогодні, єдина інформаційна система соціальної сфери відкриває нові можливості для органів соціального захисту населення.

«Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) — єдина комплексна інформаційно-аналітична система соціальної сфери, що призначена для накопичення, зберігання та автоматизованого оброблення інформації щодо соціального захисту населення, створена з урахуванням новітніх інформаційних та управлінських технологій, єдиних сучасних

стандартів якості обслуговування заявників, можливостей вироблення ефективних організаційних і структурних рішень. Держателем Єдиної інформаційної системи соціальної сфери є Міністерство соціальної політики України» [6].

«Станом на листопад 2022 року Єдина інформаційна система соціальної сфери ЄІССС працювала в промисловому режимі за низкою функціоналів:

- соціальна підтримка ВПО (надавалася понад 2 млн осіб);
- надання соціальних послуг на Порталі Дія — подання заяв на усиновлення дітей;
- отримання громадянами виплат від міжнародних організацій — за допомогою Єдиного соціального реєстру, що є ядром ЄІССС, проведено верифікацію даних і формування списків на виплату для більш ніж 4 млн осіб, які подали заявки через систему «Допомога»;
- підтвердження статусу людей з інвалідністю — надання верифікованої інформації про наявність інвалідності з інформаційних систем МСП та Пенсійного фонду під час звернення по соціальну допомогу, перетину кордону та в інших випадках (загалом налічувалося понад 2,5 млн людей з інвалідністю);
- шеринг документів — автоматичне отримання з використанням порталу Дія документів, що містяться в інформаційних системах держави та необхідні для надання різних видів соціальної підтримки;
- реєстр надавачів соціальних послуг — єдина загальнодержавна централізована база даних юридичних та фізичних осіб, які мають право надавати соціальні послуги громадянам» [Там само].

На думку заступника міністра соціальної політики з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій та цифровізації Валерія Бушко, скорочення адміністративних видатків у соціальній сфері становитиме не менше 50% або більше 6 млрд. грн.. на рік.

ЄІССС забезпечить повну верифікацію соціальних виплат, дозволить уникнути існування «двійників» та «мертвих душ» у централізованій системі шляхом здійснення перевірки достовірності даних, поданих заявником ще на стадії опрацювання заяви, тобто до ухвалення рішення про призначення соціальних виплат.

Сьогодні, єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) стала доступною в управліннях соціального захисту населення по всій території України, що забезпечує прискорення оформлення допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам та вирішення проблемних ситуацій переселенців.

Управлінням соцзахисту населення надано доступ до ЄІССС для централізованого призначення, нарахування та виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам.

Завдяки цьому можна швидко змінити в довідці ВПО неактуальне місце проживання, виправити помилкові дані, з'ясувати та усунути причину затримки виплат або зняти з обліку як ВПО у будь-якому регіональному управлінні соціального захисту. Після проведення всіх технічних оновлень така можливість буде доступна й у онлайн в Дії.

Слід наголосити, що раніше доступ до ЄІССС було надано у прикордонних регіонах України, де завдяки цьому довідку для перетину кордону людям з інвалідністю можна отримати в управліннях соцзахисту населення.

Важливо зазначити, що працівники управлінь соціального захисту населення надавали пропозиції в період дослідно-промислової експлуатації ЄІССС щодо поліпшення функціонала, тобто були проактивними в цифровізації соціальної сфери. Наразі в ЄІССС працюють 5 593 користувачі та 653 адміністратори.

Важливо. Впровадження централізованого призначення, нарахування та виплати для ВПО в ЄІССС дозволить людям:

- зручно та більш швидко отримати послуги;

- легко перейти на обслуговування від одного до іншого управління соцзахисту у разі зміни місця фактичного перебування;

- виправити помилкові чи некоректні дані у заяві на отримання довідки ВПО;

- з'ясувати та усунути причину затримки допомоги на проживання.

Водночас для держави та управлінь соціального захисту населення впровадження ЄІССС «це:

- безпечний та коректний обмін інформацією, даними з Дією при подачі заяви на допомогу для ВПО;

- а всі зміни, внесені співробітниками управлінь соцзахисту населення, автоматично фіксуються в системі;

- швидка та автоматична верифікація;

- paperless - створюються та передаються електронні справи замість паперових;

- автоматизована взаємодія з банками, які здійснюють виплату допомоги ВПО;

- всі персональні дані зберігаються на центральному рівні, тож втрата або несанкціоноване використання цих даних, зокрема, на місцевому рівні в разі бойових дій чи окупації, неможливе» [18].

Окрім цього, сьогодні існує цілий перелік окремих послуг органів соціального захисту населення та служб територіальних громад. Наприклад, розповсюдженими є такі системи:

- 1.Наша сім'я – облік на місцевому рівні соціального стану інвалідів та їх сімей, малозабезпечених громадян та їхніх сімей, одиноких непрацевдатних громадян для організації соціальної допомоги з різних видів послуг;

- 2.Єдиний державний реєстр осіб, які мають право на пільги – облік осіб, які мають право на пільги згідно із Законами України, та автоматизація зв'язки правових даних, зареєстрованих в реєстрі громадян, з даними організацій надавачів послуг;

3. Житлові субсидії – автоматизація процесів призначення, перерахунку житлових субсидій, формування звітності у відповідності до чинних законодавчих та нормативних актів України;

4. Статистичний моніторинг бідності – це забезпечення оброблення регламентних запитів центрального рівня до баз даних регіонального та районного рівнів та формування звітів на трьох рівнях функціонування [11].

Висновки до II розділу. Протягом 2022 року працівниками департаменту соціального захисту населення Чернівецької області були опрацьовані недоліки по заповненню баз даних. Забезпечувався технічний супровід проведення монетизації субсидій і пільг на оплату житлово-комунальних послуг, в тому числі у готівковій формі, виконання порядку та умов отримання грошової компенсації натуральної допомоги «пакунок малюка», супровід та контроль за станом впровадження суб'єктами ПК «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» з метою забезпечення належного в режимі онлайн моніторингу результативності опрацювання електронних справ мешканців ТГ райуправліннями та оперативного реагування на проблемні питання. Постійно надавалася практична та методична допомога районним органам соціального захисту населення з питань експлуатації програмного забезпечення та роботи у багатофункціональній WEB-орієнтованій системі «Центральна система обліку інформації державної системи соціальної підтримки населення», працівникам ТГ – з питань впровадження та експлуатації програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», при необхідності з виїздом на місце. Забезпечено проведення синхронізації та своєчасна щомісячна передача до центрального сховища ІОЦ МСПУ баз даних по субсидіях та пільгах, об'єднаних баз даних по допомогах. Проведена величезна робота по об'єднанню та розбиттю всіх баз даних у зв'язку з проведенням адміністративно-територіальної реформи. Внесені дані до ЦБІ про виплату у 2022 році компенсацій на паливо, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування.

З урахуванням сьогоденної ситуації з війною та впливу COVID-19, особливо гостро відчувається недостатність інформаційно-технологічного забезпечення органів влади та необізнаність населення України про те, як саме працюють дистанційні сервіси та портали надання окремих послуг.

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 однією з найважливіших для ефективного функціонування апарату захисту населення держави. Умови пандемії здійснили значний вплив і на цю сферу. Насамперед це полягає у тому, що основні служби не в змозі приймати осіб, і можуть консультувати їх лише в електронному режимі.

Станом на кінець 2022 року більшість соціальних служб мали сайти та електронні адреси, за якими громадяни після реєстрації можуть надсилати документи або робити запити, але, нажаль, час обробки запиту буде значно довший ніж раніше, оскільки технологічне оснащення і працівники служб не були готові до такого потоку документів.

Отже, незважаючи на низку позитивних зрушень у сфері інформаційних технологій, стан впровадження інформаційних технологій у діяльності органів, які здійснюють соціальний захист громадян, залишає бажати кращого. Ці органи недостатньо використовують потенціал інформаційних технологій.

З метою підвищення ефективності впровадження інформаційних технологій необхідно вживати заходів щодо автоматизації та інформатизації усіх напрямів діяльності та забезпечити доступність цих ресурсів.

ВИСНОВКИ

Отже, діджиталізація – це процес 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. 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.

Система соціального захисту населення є елементом покращення якості життя окремих категорій громадян. Вона працює на покращення та підвищення рівня матеріального забезпечення різних категорій населення і використовує сучасні механізми адресного надання соціальної допомоги та підтримки, забезпечення доступності соціальних послуг.

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.

З урахуванням сьогоденної ситуації та наслідків впливу COVID-19, особливо гостро відчувається недостатність інформаційно-технологічного забезпечення органів влади та не обізнаність населення України про те, як саме працюють дистанційні сервіси та портали надання окремих послуг.

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 однією з найважливіших для ефективного функціонування апарату захисту населення держави. Умови пандемії, окупація значних територій внаслідок війни, здійснили значний вплив і на цю сферу. Насамперед це полягає у тому, що основні служби не в змозі приймати осіб, і можуть консультувати їх лише в електронному режимі.

Під час проходження практики в Департаменті соціального захисту населення Чернівецької області, авторка наукової роботи зробила висновки, що сьогодні одним із найскладніших обов'язків працівників департаменту є підтримування 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).

Підсумовуючи, слід зазначити, що цифрова трансформація соціальної сфери стала одним з визначальних напрямів державної цифрової стратегії, спрямованої на формування ефективної сервісної цифрової держави. Парламентом та урядом прийняті необхідні законодавчі акти, які відкрили шлях до реалізації цієї амбітної мети, зокрема щодо забезпечення європейських стандартів функціонування інституцій соціального захисту, надання послуг соціального характеру, фінансової стабільності соціальної сфери, підвищення її прозорості та оптимізації адміністративних видатків. Такий підхід нарешті надасть можливість досягти адресності державної соціальної підтримки та допомоги, мінімізувати корупційні прояви, зловживання та інші негативні явища, притаманні цій сфері протягом десятиріч. Діджиталізація також вирішує ще одне важливе завдання – суттєве поліпшення соціальних сервісів для громадян незалежно від їхнього місця проживання. Однак для реалізації цієї мети слід докласти чималих зусиль, зокрема в частині розвитку інституцій соціальної сфери базового рівня, у новоутворених територіальних громадах зі слабкою інфраструктурою. Паралельно слід суттєво підвищувати цифрову грамотність населення, яка, за першим в Україні дослідженням Мінцифри, є такою: 53% українців не мають базового рівня цифрових навичок, з них 15,1% віком 60-70 років не володіють цифровими навичками взагалі. Перспективи подальших наукових розвідок мають бути зосереджені на проблематиці соціальних послуг, що надаються онлайн і механізмах покращення їх ефективності, якості та своєчасності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Володимир Зеленський підтримує стратегію цифрової трансформації України на наступні роки. URL: <https://www.president.gov.ua/ru/news/volodimir-zelenskij-pidtrimuye-strategiyu-cifrovoyi-transfor-66605> (дата звернення 23.04.2023)
2. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади. Положення КМУ від 2 вересня 2019 року № 829. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-optimizaciyi-sistem-829> (дата звернення 12.05.2023)
3. Дія. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення 23.04.2023)
4. Електронне урядування та електронна демократія. Ч. 1. Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії / В. Я. Малиновський, Н. В. Грицьак, А. І. Семенченко. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 70 с.
5. Електронне урядування та електронна демократія. Ч. 2. Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / А. І. Семенченко, А. О. Серенок. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 72 с.
6. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) <https://uk.wikipedia.org/wiki> (дата звернення 19.05.2023)
7. Єдина інформаційна система соціальної сфери України. URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (дата звернення 27.04.2023)
8. Звіт Уряду: як Мінцифра навчає українців цифрової грамотності? Міністерство та Комітет цифрової трансформації: сайт. 21.02.202. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/zvit-uryadu-yak-mintsifranavchae-ukraintsiv-tsifrovoi-gramotnosti>

9. Іванова А. Особливості забезпечення соціального захисту в умовах децентралізації бюджетних повноважень // Світ фінансів. – 2021. – №66. – С. 38-47
10. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / ред. Н. В. Грицяк. Київ: К. І. С., 2015. 320 с. 4. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. Урядовий кур'єр. 20.12.2016. Ст. 26.
11. Інформаційні технології та їх властивості. URL: https://stud.com.ua/53300/informatika/informatsiyni_tehnologiyi_vlastivot (дата звернення 27.04.2023)
12. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. Законодавство України: сайт. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010- %D1%80#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80#Text)
13. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки (розпорядження Кабінету Міністрів України). № 67-р. (2018). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text> (дата звернення 12.05.2023)
14. Куйбіда В.С. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. В.С. Куйбіда, О.В. Карпенко, В.В. Наместнік. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління. 2018. № 1. С. 5–10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_1_3 (дата звернення 12.05.2023)
15. Малолеткова О. Соціальний сервіс для українців докорінно зміниться. Урядовий кур'єр. 23.09.2020. С. 2.
16. Малолеткова О. Торуємо шлях до ідеальної цифрової держави. Урядовий кур'єр. 19.02.2021. С. 2.

- 17.Міністерство соціальної політики: стратегія цифрової трансформації соціальної сфери (бачення реформи). Урядовий кур'єр. 29.09.2020. Ст. 6-7.
- 18.Мінсоцполітики підключено до ЄІССС всі регіони України для надання соціальних послуг ВПО <https://www.msp.gov.ua/news/22268.html> (дата звернення 11.05.2023)
- 19.Мінцифра взяла участь у презентації Індексу цифрової трансформації 2021. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-vzyala-uchast-u-prezentatsii-indeksu-tsifrovoi-transformatsii-2021> (дата звернення 12.05.2023)
- 20.Міхровська М. (2021) Діджитизація, діджиталізація, цифрова трансформація: зміст та особливості. Грааль науки, (1), с. 128–130. URL: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/grail-of-science/article/view/9104> (дата звернення 12.05.2023)
- 21.Насібова О. В. Теоретичні аспекти фінансового забезпечення соціального захисту населення // Економіка та держава. – 2019. – №8. – С. 35-40
- 22.Правовое забезпечення соціальної роботи/ за ред. Е. І. Холостової, Херсон. 2013. – 256 с.
- 23.Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 21.04.2023).
- 24.Про національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 21.04.2023).
- 25.Про схвалення Концепції реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей: розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 р. № 1057- р. Урядовий кур'єр. 1.09.2020. Ст. 8.

26. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. Урядовий кур'єр. 27.09.2017. Ст. 9-10.
27. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження КМУ від 17 січня 2018 р № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text> (дата звернення: 21.04.2023)
28. Серіали і бібліотеки-хаби. Як Мінцифри буде розвивати цифрові навички українців. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/mincifri-i-cifrova-gramotnist-ukrajinciv-nayblizhchi-kroki-ministerstva-50069253.html> (дата звернення 12.05.2023)
29. Смирнова І.І. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми в Україні // Економічний вісник Донбасу. – 2021. – № 2(64). – С.201-208
30. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери. Затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. Урядовий кур'єр. 31.10.2020. Ст. 13.
31. Устименко Т.В. Інформаційні технології у сфері соціального захисту населення та особливості їх використання / Т.В. Устименко; наук. кер. Чередник Л.А. // Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи : матеріали V Всеукраїн. наук.-практ. конф., м. Полтава, 25 листоп. 2020 р. – Полтава : Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2020. – С. 148-155
32. Цифровізація економіки як фактор економічного зростання : колективна монографія / За заг. ред. О. Л. Гальцової. – Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2021. – 260 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

СТАН РОБОТИ ДЕПАРТАМЕНТУ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ **на 03.10.2022**

Упродовж 2022 року розглянуто **632** звернення громадян області (за I півріччя 2021 року – 1831) та дзвінків гарячої лінії – **2157**. Підготовлено та погоджено **61** розпорядження голів обласної військової адміністрації та обласної ради про виділення коштів із обласних програм підтримки відповідних категорій населення (за I півріччя 2021 року – 76).

Допомога малозабезпеченим сім'ям та сім'ям з дітьми

Згідно із Законом України "Про державну допомогу сім'ям з дітьми" допомог та виплачено 24 608 сім'ям на загальну суму 284349,9 тис. грн., в т.ч. в серпні на суму 36481,0 тис.грн.

Нараховано допомог малозабезпеченим сім'ям з початку 2022 року на суму 375724,8 тис. грн. , в т.ч. за серпень нараховано та виплачено 7634 сім'ям на суму 53327,5 тис.грн.

Виплата допомог особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю становить 291045,8 тис. грн., в т.ч. в серпні – 38536,4 тис.грн.

Тимчасова допомога по виплаті на дітей, батьки яких ухиляються від сплати аліментів складає 2183,0 тис. грн., в т.ч. в серпні - 116 особам на суму 423,7 тис.грн.

Допомога будинкам сімейного типу та прийомним сім'ям нарахована та виплачена за принципом „гроші ходять за дитиною” 64 сім'ям в сумі 15301,5 тис. грн., в т.ч. в серпні в сумі 1828,8 тис.грн.

Допомога на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях, складає 145228,3,0 тис. грн., в т. ч. в серпні допомогу виплачено 7080 особам на суму 18900,3 тис.грн..

Допомога на догляд за психічнохворими становить 39247,3 тис. грн., в т. ч. в серпні допомогу виплачено 1926 особам на суму 5401,7 тис.грн.

Кількість осіб, які звернулись за призначенням допомог з початку року – 23 751. Кількість осіб, яким призначено допомогу – 22 929.

Разом виплата державних соціальних допомог нараховано та виплачено 53731 особі на суму 1 млрд.153 млн. 80,6 тис. грн., в т. ч. в серпні – 154 млн.899,4 тис. грн., залишок невикраченої суми відсутній.

Програма житлових субсидій

Отримують субсидії на ЖКП та СГТП (скраплений газ і тверде паливо) – **44 726** домогосподарств.

Житлові субсидії нараховано **16 921** домогосподарству на суму **3,45** млн. грн.

У вересні житлові субсидії виплачено готівкою через:

відділення АТ «Укрпошта» - **10 607** домогосподарствам на суму **1,85** млн. грн.;

уповноважені банки **6 314** домогосподарствам на суму **1,60** млн. грн.

Надання пільг

До Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги, за соціальною ознакою, занесена інформація на **148,3** тис. осіб.

Пільги нараховано **30 263** особам на суму **8,54** млн. грн.

У вересні готівкою отримали **15 005** осіб на суму **6,39** млн. грн., з них через:

відділення АТ «Укрпошта» - **2 548** особам на суму **1,07** млн. грн.;

уповноважені банки – **12 457** особам на суму **5,32** млн. грн.

В безготівковій формі пільги отримали **15 258** особи на суму **2,15** млн. грн.

Статус постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи

У нашій області станом на **01.01.2022** на обліку перебуває **14 тис. 139 осіб**, на яких розповсюджується дія Закону України „Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, з них:

- 424 особи з інвалідністю (учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілі);
- 1 дитина, яка має інвалідність, пов'язану з Чорнобильською катастрофою;
- 1 525 учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС;
- 11 924 осіб, потерпілих від Чорнобильської катастрофи (з них 2424 дитини).
- 249 сімей, що втратили годувальника внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 16 осіб, які визнані учасниками ліквідації інших ядерних аварій.

З початку 2022 року відбулося **7** засідань обласної Комісії з визначення статусу осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та інших категорій громадян. Розглянуто **67** справ щодо встановлення статусу постраждалого внаслідок Чорнобильської катастрофи, видачі посвідчень нового зразка категорії 1,2 та дублікатів посвідчень інших категорій.

Чорнобильські виплати

Для виплати компенсацій та допомоги постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи у 2022 році для області передбачені видатки в сумі **10 млн. 937,0 тис.грн.** з них:

- з **обласного бюджету** – **1 млн. 400,0 тис. грн.** (видатки на пільгове медичне забезпечення - ліки за рецептами лікарів і пільгове зубопротезування).
- з **державного бюджету** – **9 млн. 537,0 тис. грн.** (виплата компенсацій та допомоги).

З державного бюджету надійшло **5 млн. 537,0 тис. грн. (100% до фактичної потреби)**, в т.ч. в серпні – 517,3 тис.грн. Вказані кошти перераховані структурним підрозділам соціального захисту населення області для виплати постраждалим.

Безкоштовне харчування потерпілих дітей (с. Киселів Чернівецький район)

На 2022 рік з державного бюджету за бюджетною програмою «Соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» для Чернівецької області на безоплатне харчування потерпілих дітей в школі с. Киселів передбачені асигнування в сумі 891,2 тис. грн. та на виплату компенсації за дні невідвідування школи (карантин) – 304,9 тис. грн.

Станом на 01.07.2022 виплачена компенсація в сумі 266,4 тис.грн. – за дні невідвідування дітьми, які потерпіли внаслідок Чорнобильської катастрофи Киселівської ЗОШ (карантин).

Оздоровлення

У 2022 році на оплату санаторно-курортного лікування постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи передбачено кошти з державного бюджету в сумі **824,8 тис. грн.**

У структурних підрозділах соціального захисту населення на обліку на забезпечення путівками перебуває 121 особа.

Планується оздоровити 94 особи (78% до потреби). Наразі укладено 49 угод (52%) на санаторно-курортне лікування на суму 429,9 тис.грн. (в т.ч. за серпень 8 угод на суму 70,2 тис.грн.).

Отримали послуги з санаторно-курортне лікування 28 осіб на суму 245,6 тис.грн (в т.ч. за серпень 13 осіб на суму 114,1 тис.грн.).

Санаторно-курортного лікування учасників АТО/ООС

Мінветеранів у 2022 році з державного бюджету на заходи з санаторно-курортного лікування учасників АТО/ООС передбачено кошти в сумі **1 млн. 587,9 тис. грн.**

Станом на 01.01.2022 року в місцевих органах соціального захисту населення на обліку для забезпечення санаторно-курортним лікуванням перебуває 202 особи зокрема:

- учасників бойових дій в АТО/ООС – 200 осіб;
- учасники війни – 2 особи.

При доведених обсягах фінансування та граничній вартості путівки є можливість оздоровити 103 особи (51% до потреби).

Наразі укладено 2 угоди на санаторно-курортне лікування на суму 31,9 тис.грн, зокрема 1 особа оздоровилась на суму 15,9 тис.грн.

Професійна адаптація учасників АТО/ООС

Мінветеранів на заходи з соціальної та професійної адаптації учасників АТО/ООС у 2022 році з державного бюджету передбачено кошти в сумі **364,4 тис. грн.**

Департаментом соціального захисту населення здійснено та доведено місцевим підрозділам соціального захисту населення річний розподіл коштів відповідно до кількості учасників АТО/ООС, які проживають в даному районі.

При доведених обсягах фінансування та граничній вартості путівки є можливість отримати послуги із професійної адаптації 38 особам. Наразі отримали послуги з професійної адаптації 4 особи на суму 38,7 тис.грн.

Забезпечення житлом окремих категорій громадян

1.Сім'ї загиблих учасників АТО/ООС та особи з інвалідністю I-II групи з їх числа

На 2022 рік потреба в коштах для забезпечення житлом **3 сімей** загиблих учасників АТО/ООС та **21 особи з інвалідністю** з їх числа, становить **29,3 млн. грн.**, відповідно до постанови КМУ від 19.10.2016 № 719 (із змінами). Кошти у 2022 році не виділялись.

Зокрема, у 2021 році Чернівецькій області виділено кошти в розмірі 3 164 659 грн. для забезпечення житлом 3 родин загиблих учасників АТО/ООС. Кошти своєчасно освоєні і в повному обсязі.

Довідково. Впродовж 2016 - 2021 рр. за даною державною програмою у Чернівецькій області придбано 55 квартир або житлових будинків.

2. Афганці

На 2022 рік потреба у коштах для виплати грошової компенсації на придбання житла учасникам бойових дій на території інших держав становить **14,6 млн. грн. для 11 осіб**, відповідно до постанови КМУ від 28.03.2018 № 214 (із змінами). Кошти у 2022 році не виділялись.

У 2021 році Чернівецькій області виділено кошти в розмірі 1 601 947 грн. для придбання житла учаснику бойових дій на території інших держав, особі з інвалідністю 2 групи з м. Чернівці. Кошти своєчасно освоєні в повному обсязі.

Довідково. Впродовж 2018 - 2021 рр. за даною державною програмою у Чернівецькій області придбано 8 квартир або житлових будинків.

3. Внутрішньо переміщені особи

Потреба у коштах для виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення **13 ВПО**, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, становить **19,9 млн. грн.**, відповідно до постанови КМУ від 18.04.2018 № 280 (із змінами). Кошти у 2022 році не виділялись.

У 2021 році Чернівецькій області виділено кошти в сумі 2 971 488 грн. для виплати грошової компенсації на придбання житла 2 сімей ВПО/АТО з м. Чернівці. Кошти своєчасно освоєні в повному обсязі.

Довідково. Впродовж 2019 - 2021 рр. за даною державною програмою у Чернівецькій області придбано 5 квартир або житлових будинків.

4. Діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, особи з їх числа

У 2022 році Законом України „Про Державний бюджет України на 2022 рік” на виплату субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам для забезпечення житлом дітей-сиріт, дітей позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа, Чернівецькій області передбачено кошти в сумі **18,4 млн. грн.** Наразі очікуються зміни до Порядку використання коштів зазначеної субвенції на 2022 рік.

Довідково. У 2021 році на зазначені цілі було виділено кошти в сумі **16 298 000 гривень.**

Регіональна комісія з питань розподілу коштів субвенції ухвалила рішення щодо розподілу коштів субвенції між бюджетами ТГ за напрямками, відповідно до поданих місцевими комісіями пропозицій, а саме:

- виділення Великокучурівській ТГ коштів в розмірі **819 338 грн.** для капітального ремонту дитячого будинку сімейного типу;
- виплату грошової компенсації 42 особам з числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, які перебувають на квартирній черзі в порядку їх черговості та в межах наявного фінансування, зокрема в розрізі вікових категорій:

- ❖ від 16 до 23 років – 23 особам на суму **9 819 908,75 грн.;**
- ❖ від 23 до 35 років – 19 особам на суму **5 539 413,25 грн.;**
- ❖ старші 35 років – не має.

Станом на 23.09.2022 лише 14 осіб окресленої категорії населення придбали житло на вторинному ринку Чернівецької області, решта займаються пошуком відповідного житла, а 3 осіб повернули кошти до державного бюджету, у зв'язку із закінченням терміну їх використання.

Допомога внутрішньо переміщеним особам (ВПО)

Кількість ВПО, які перебувають на обліку в базі ЄІБДВПО – **92060**, в т.ч. в **1968 ВПО** та **2402 ВПО з 2014 року**

Відповідно до постанови КМУ від 20.03.2022 № 332 допомогу на проживання отримують **88 231** внутрішньо переміщена особа на суму **814,08 млн. грн.** в т.ч. в вересні – **12400 ВПО** на суму **166,11 млн. грн.**

Видача натуральної допомоги при народженні дитини «ПАКУНОК МАЛЮКА»

Органами соціального захисту населення прийнято **3 471 заяву** на монетизацію допомоги «паунок малюка» і на «паунок малюка» в натуральній формі, з них: **3 356-** призначено монетизацію, **115–** в опрацюванні, **0** - відмовлено. В серпні 2022 року було прийнято 274 заяви.

За січень-серпень 2022 монетизацію допомоги «паунок малюка» призначено **3257** отримувачам на суму **21,76** млн. грн. (в серпні – 562 отримувача на суму 3,75 млн.грн.)

В область доставлено 665 од. «паунок малюка».

Стан призначення компенсації «Муніципальна няня»

З початку року компенсацію послуги «Муніципальна няня» отримали **28** сімей на суму **818,43 тис. грн.** в т.ч. в серпні компенсацію виплачено в суму 30,77 тис.грн..

Реабілітація дітей з інвалідністю

Для реабілітації дітей з інвалідністю у 2022 році для області передбачені видатки в сумі **4 млн. 712,2 тис.грн.**

На обліку в органах соціального захисту перебуває **422 дітей** з інвалідністю.

Органами соціального захисту населення укладено **182** двосторонні договори на загальну суму **2 627 655** грн. На даний час **130** дітей пройшли реабілітацію.

Соціальні стипендії

Станом на 23.09.2022 в область надійшли кошти в сумі **9,6 млн. грн.** для виплати соціальної стипендії студентам області, відповідно до постанови КМУ від 28.12.2016 № 1045 (із змінами), в т.ч. в вересні – 960,6 тис грн.

Наразі в області нараховується **652 студентів**, які отримують соціальну стипендію.

Довідково: За 2021 рік виплачено студентам соціальну стипендію на загальну суму **12,6 млн. грн.**

Почесне звання „Мати-героїня”

В Чернівецькій області налічується **10 461** жінка, яка отримала почесне звання України „Мати-героїня”.

У 2021 році за материнську самовідданість, зразкове виховання дітей та з нагоди Дня матері Президент України Володимир Зеленський указами № 188/2021 та № 655/2021 присвоїв почесне звання «Мати-героїня» 154 буковинкам.

Удостоєним почесного звання будуть вручені нагрудні знаки, посвідчення до почесного звання встановленого звання та виплачено одноразову винагороду в розмірі 22 700 грн. кожній.

Водночас, на розгляді і погодженні Мінсоцполітики знаходиться **68 пакети нагородних документів** жінок на присвоєння їм почесного звання „Мати героїня” та **3 кандидатури** - у Міністерстві закордонних справ України.

Санаторно-курортне лікування ветеранів війни

Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад забезпечують санаторно-курортними путівками осіб пільгових категорій, керуючись постановою КМУ від 22.02.2006 № 187.

Відповідно до розподілу Мінсоцполітики, за 2022 рік виділено 58 путівок для осіб, з числа ветеранів війни, з них:

- 1 - до спеціалізованого Київського санаторію “Перемога”;
- 49 - до спеціалізованого Трускавецького санаторію “Батьківщина”;
- 6 - до Одеського спеціалізованого санаторію “Салют”;
- 2 - до Миргородського спеціалізованого санаторію “Слава”.

Санаторно-курортне лікування осіб з інвалідністю

На 2022 рік на оплату санаторно-курортного лікування осіб з інвалідністю та виплати компенсації передбачено кошти з державного бюджету в сумі 1 млн. 748,3 тис. грн.

На даний час за кошти державного бюджету санаторно-курортне лікування пройшло 16 осіб з інвалідністю загального захворювання на загальну суму 141,4 тис грн.

Оздоровлення дітей, які потребують особливої уваги і підтримки

У зв'язку із веденням воєнного стану оздоровча кампанія 2022 року розпочалась з вересня місяця у ДП «Міжнародний дитячий центр «Артек» (с. Березняки Свалявського р-ну Закарпатської обл.).

Так, наразі триває вже II тематична зміна «Ми –українці, якими пишається світ!» з 07.09.2022 по 27.09.2022 (9 дітей пільгових категорій громадян Чернівецької області).

Наступна оздоровча зміна розпочнеться з 30.09.2022 по 20.10.2022 для 9 дітей пільгових категорій громадян.

Довідково. Упродовж 2021 року **416 буковинських дітей** пільгових категорій в ДЦ «Артек» та «Молода Гвардія» за кошти державного бюджету **на суму 5,5 млн. грн.**, а саме:

- «Молода гвардія» – 210 дітей;
- «Артек» – 206 дітей.

Разом з цим, діти пільгових категорій оздоровились у дитячих закладах оздоровлення та відпочинку вищої категорії, які розташовані в гірських районах. Зокрема, «Соколята» та «Артек - Прикарпаття» Львівської області. У зазначених закладах у 2021 році безоплатно оздоровились **133 дитини на загальну суму 1,7 млн. грн.**

Водночас, у 2021 році **1193 дитини** пільгових категорій громадян оздоровилися за рахунок коштів обласного бюджету в рамках виконання Регіональної програми в **5 дитячих місцевих таборах** оздоровлення та відпочинку Чернівецької області на загальну суму **7,5 млн. грн.**

Надання довічних державних стипендій, громадянам, які зазнали переслідування за правозахисну діяльність

Довічні державні стипендії, надаються громадянам відповідно до Указів Президента України.

В Чернівецькій області станом на 01.07.2022 дану допомогу отримали **6 осіб** на загальну суму **71,95 тис. грн.**

Розмір стипендії дорівнює мінімальному прожитковому мінімуму для непрацездатних осіб (з 01.01.2022 – 1 934,00 грн.).

Виплата матеріальної допомоги військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби

Матеріальна одноразова допомога військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби надається згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 08.04.2015 №185 „Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для виплати матеріальної допомоги військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби”.

В Чернівецькій області станом на 01.07.2022 дану допомогу отримали **242** військовослужбовці на суму **644,4 тис. грн.**

Виплата одноразової матеріальної допомоги малозабезпеченим особам та особам з інвалідністю

Одноразова матеріальна допомога малозабезпеченим особам та особам з інвалідністю надається згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 12.04.2017 №256 „Деякі питання використання коштів державного бюджету для виконання заходів із соціального захисту дітей, сімей, жінок та інших найбільш вразливих категорій населення”.

В Чернівецькій області станом на 01.07.2022 дану допомогу отримали **139 осіб** на суму **136,2 тис. грн.**

Розмір допомоги дорівнює 50% мінімальному прожитковому мінімуму для непрацездатних осіб (з 01.01.2022 – 1 934 грн.).

Виплати до 9 травня

У відповідності до **постанови КМУ № 540 від 07.05.2022** щодо розмірів разової грошової допомоги ветеранам війни та жертвам нацистських переслідувань районними управліннями

соціального захисту населення здійснюється виплата щорічної разової грошової допомоги, розміри якої **2022 році склали:**

- інвалідам 1 групи – **4421** гривню (2021 – 4421);
- інвалідам 2 групи - **3906** гривень (2021 – 3906);
- інвалідам 3 групи - **3391** гривню (2021 – 3391);
- учасникам бойових дій - **1491** гривню (2021 – 1491);
- членам сімей загиблих – **966** гривень (2021 – 966);
- учасникам війни - **612** гривень (2021 – 612).

Станом на **01.07.2022** в область надійшло **2025,87 тис. грн.**, з яких направлено в райони області **2025,87 тис. грн. Отримали допомогу 1 тис. 357 осіб.**

Інформація про проведену роботу Департаментом щодо запобігання та протидію домашньому насильству

В області функціонують три притулки для осіб які постраждали від домашнього насильства та **27 Мобільних бригад** соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Мобільні бригади створені при:

- Чернівецькому міському центрі соціальних служб – 2;
- Берегометській, Ванчиновецькій, Великокучурівській Вижницькій, Вікнянській, Волоківській, Герцаївській, Глибоцькій, Заставнівській, Карапчівській, Кіцманській, Конятинській, Кострижівській, Мамаївській, Недобоївській, Неполоковецькій, Новодністровській, Острицькій, Селятинській, Ставчанській, Сторожинецькій, Теремблівській, Чудейській, Юрківській та Путильській територіальних громадах.

За **січень-липень 2022 року** Територіальні підрозділи ГУ Нацполіції у Чернівецькій області зафіксували **8959 звернень** громадян щодо вчинення домашнього насильства, у тому числі: 1045 сімей. Найбільше звернень зафіксовано за вказаний період у Чернівецькому районі – 4764.

Обліковано інформацію щодо повідомлень про вчинення домашнього насильства, поданих особисто дітьми – 216 звернення, визнано потерпілими дітей у рамках кримінальних проваджень – 39, але з них не обов'язково вчинених на ґрунті домашнього насильства. Існуюче законодавство передбачає визнання дитини, постраждалою від домашнього насильства, при вчиненні домашнього насильства у її присутності, тобто не обов'язково направлено проти неї.

Інформація про проведену роботу Департаменту з питань протидії торгівлі людьми

У Чернівецькій області Департамент, як місцевий координатор у сфері протидії торгівлі людьми, проводить роботу щодо координації дій представників Національного механізму взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у цій сфері. Консолідація зусиль підвищує кількість виявлених осіб, які стали жертвами шахраїв та були експлуатовані.

За офіційними даними Міністерства соціальної політики України, за період з **2012 року до 30.08.2022** по Чернівецькій області **встановлено 36 статусів** особам, які постраждали від торгівлі людьми.

Усім громадянам, які отримали статус особи, яка постраждала від торгівлі людьми, надається кваліфікована допомога відповідно до потреб постраждалої особи, а також одноразова матеріальна допомога у розмірі **трьох прожиткових мінімумів**.

Департамент першим в Україні ініціював внесення змін до обласної комплексної програми соціальної підтримки окремих категорій громадян „Турбота”, якою передбачено надання одноразової фінансової допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми у **розмірі п'яти прожиткових мінімумів** відповідній категорії громадян.

Альтернативна (невійськова) служба

Розпорядженням ОДА від 27.05.2013 №302-р визначено відповідальним за питання проходження альтернативної (невійськової) служби Департамент. Відповідно, наказом Департаменту створено робочу групу з питань проходження альтернативної (невійськової) служби. Аналогічні робочі групи створено і в районах.

З початку 2022 року проведено 6 засідань Робочої групи з питань проходження альтернативної (невійськової) служби, на яких було розглянуто питання: направлення на альтернативну службу, про зміну місця проходження служби, продовження терміну проходження служби та про припинення проходження альтернативної (невійськової) служби.

Станом на 01.08.2022 направлено на проходження альтернативної (невійськової) служби **114 осіб**, зокрема: Департаментом – 43 особи, Вижницьким районом – 9 осіб, Дністровським районом – 22 особи; Чернівецьким районом – 40 осіб.

Робота центрів надання соціальних послуг в територіальних громадах області

Станом на **01.07.2021** в області територіальними громадами виявлена **22545** **найменш соціально-захищена особа** з категорії пенсіонерів, саодинок непрацевдатних громадян та осіб з інвалідністю, які потребують соціального обслуговування та надання різних видів соціальних послуг. Всього охоплено соціальним обслуговуванням **21179 осіб, що становить 93,9 % від потреби.**

Соціальними робітниками територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та центрів надання соціальних послуг області надаються понад 70 видів послуг зокрема, у проведенні робіт щодо ремонту житла, доставки продуктів харчування, прибирання житла, прання білизни, доставка, розпилювання дров, транспортні послуги, ремонт побутової техніки, взуття, послуги перукаря, швачки, електрика, столяра, масажиста та багато ін.

За рахунок бюджетних коштів 13266 осіб отримали соціальні послуги на суму: 30 161 тис. грн.

З установ. диференційованої плати 21 особа отримали соціальні послуги на суму: 11,5 тис. грн.

За рахунок самих отримувачів соціальних послуг 738 осіб отримали відповідні послуги на суму: 24 764 тис. грн.

Технічна підтримка ОТГ

В рамках пілотного проекту, відповідно до наказу Мінсоцполітики від 14.06.2018 № 890 у **2018 році** технічну підтримку для виконання функцій у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей отримала **Вижницька ТГ**.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 20.07.2018 № 1051 у **2019 році** комп'ютерне обладнання було надано **13 ТГ**.

В лютому 2021 року ще **23 ТГ**, що були визначені наказами Мінсоцполітики від 14.01.2020 № 12 та від 03.03.2020 № 184, отримали таку технічну підтримку.

Крім того, наказом Мінсоцполітики від 23.06.2021 № 348 решта 15 ТГ визначені для забезпечення їх технічною підтримкою.

Програмний комплекс «Соціальна громада»

Станом на 01.09.2022 у всіх 52 ТГ області запроваджено програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».

З початку 2022 року за його допомогою прийнято та передано в УПСЗН **52772** заяви на призначення всіх видів соціальних допомог, пільг та субсидій, в т.ч. за серпень прийнято 4705 заяви.

Робота стаціонарних установ системи соціального захисту області

Наразі в області функціонує 5 психоневрологічних будинків-інтернатів для дорослих, один дитячий будинок інтернат та геріатричний пансіонат, в яких проживають **1 125 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю**, що потребують постійного стороннього догляду, нагляду та медичного обслуговування, з них **243 ВПО**.

Станом на 01.08.2022 інтернатні установи профінансовані з **обласного бюджету** на суму **55,5 млн. грн.** Також на рахунки будинків-інтернатів з **Пенсійного Фонду** надійшло **15,5 млн. грн.** Зазначені кошти спрямовані на поліпшення умов проживання та харчування інвалідів та престарілих.

У вищевказані установи надійшло гуманітарної допомоги на суму 14,9 млн.грн.

Інформація стосовно роботи ОКУ „Соціальний центр матері і дитини”

В ОКУ СЦМД станом на **16.06.2022** перебувають **6 сімей в складі 10 осіб: 5 жінок та 5 дітей.**

Центр створений як заклад тимчасового проживання для жінок, на сьомому – дев'ятому місяці вагітності та матері з дітьми віком від народження до 18 місяців, які перебувають у складних життєвих обставинах, що перешкоджають виконанню материнського обов'язку. Центр проводить соціальну роботу спрямовану на профілактику соціального сирітства (покинуті батьками діти). Центр надає особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, соціальні послуги з притулку, інтеграції та реінтеграції. Центр розрахований на 10 місць для малих сімей.

Інформація щодо роботи Чернівецького обласного центру соціально-психологічної допомоги

Центр створений для надання допомоги особам, які опинилися в складних життєвих обставинах, які постраждали внаслідок стихійного лиха, від учинення стосовно них злочину насильства (в тому числі в сім'ї). Основним завданням Центру є надання невідкладної комплексної допомоги (психологічних, соціально-побутових, соціально-педагогічних, медичних, інформаційних, юридичних послуг тощо) що сприятиме як найшвидшому їх поверненню до нормальних умов життєдіяльності.

Станом на **01.07.2022** в установі перебувають: **203 ВПО та 18 сімей, які перебувають у СЖО.**

Допомога за рахунок коштів «Обласної комплексної програми соціальної підтримки учасників АТО/ООС (учасників бойових дій) та членів їх сімей на 2020-2022 роки»

На **2022** рік в Програмі було заплановано **734,2 тис грн.** витрат на матеріальну допомогу (без поштових витрат) та **1000 тис. грн.** на зубопротезування учасникам АТО/ООС.

За рахунок Програми у 2022 році виділені відповідні допомоги:

1 особі, як часткова компенсація витрат, пов'язаних із дороговартісним лікуванням, при неможливості надання медичної допомоги у комунальних закладах області на суму 24,8 тис. грн.

3 демобілізованим учасникам АТО/ООС, які опинились у складних життєвих обставинах на суму 11 тис. грн.

32 особам відшкодовано на зубне протезування на суму 470,8 тис. грн.

Загалом допомога надана 10 сім'ям на суму 470,8 тис. грн.

На обліку в Єдиному державному автоматизованому реєстрі осіб, які мають право на пільги перебуває **5838 учасників бойових дій**, 474 особи з інвалідністю внаслідок війни, 47 учасників війни, 199 членів сімей загиблих, з них 55 дітей, 6 учасників Революції Гідності та 6 членів сімей загиблих учасників Революції Гідності.

Щодо забезпечення учасників АТО/ООС земельними ділянками інформуємо, що станом на **01.04.2022** отримано **5786 заяв на виділення земельної ділянки**, з них **задоволено — 3085, відмовлено - 1339, на опрацюванні знаходиться – 1362.**

**Допомога за рахунок коштів «Обласної комплексної програми соціальної підтримки
малозабезпечених верств населення «Турбота» на 2022–2024 рр.»**

На 2022 рік в Програмі було заплановано **3667,2 тис грн.** витрат на різні види діяльності, в т.ч. на виділення матеріальних допомог малозабезпеченим верствам населення **2935,8 тис. грн.** (без поштових витрат, включно із депутатським фондом на 1920 тис. грн.).

Одноразову грошову допомогу у 2022 році (Комплексна програма „ТУРБОТА”) виділено – **864 особам на суму 1198,6 тис. грн.**, із них виділено:

- по заявам громадян – **321,5 тис. грн. – 158 особам;**
 - по зверненням до депутатів обласної ради (депутатський фонд) – **713,5 тис. грн. – 37 особам;**
 - на оплату судового збору – **3,5 тис. грн. – 4 особам;**
 - постраждалим від торгівлі людьми – **13,1 тис. грн. – 1 особі;**
 - громадянам, яким виповнюється 100 років з дня народження – **3 тис. грн. – 1 особі;**
 - дітям, які мають статус «Дитина, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів» – **12 тис. грн. – 3 особам;**
 - особам з інвалідністю, дітям з інвалідністю, вдовам (вдівцям) до річниці Чорнобильської катастрофи – **132 тис. грн – 660 особам.**
-