

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

**ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В  
РОБОТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

**Кваліфікаційна робота**  
**Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконав:

Студент II курсу, групи 601  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
Кармалюк Павло Сергійович

Керівник:

кандидат соціологічних наук, доцент  
Камбур А.В.

**До захисту допущено:**

**Протокол засідання кафедри № \_\_\_\_**

від «\_\_» листопада 2023 р.

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ професор Тимчук Л.І.

Чернівці – 2023

## ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ.....	9
1.1 Теоретико-методологічні підходи до розуміння діджиталізації в соціальной роботі .....	9
1.2 Міжнародний досвід діджиталізації державних послуг у сфері соціальной роботи.....	25
Висновки до першого розділу. ....	36
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНЕ ВИКОРИСТАННЯ НАЯВНИХ ІТ- РЕСУРСІВ ФАХІВЦЯМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ШКОЛІ ТА ГРОМАДІ.....	40
2.1 Використання е-ресурсів Міністерства соціальной політики, Пенсійного фонду та Державного центру зайнятості в системі соціальной послуг.....	40
2.2. Інформаційно інтегрована система «Соціальной громада» ресурс для призначення усіх видів соціальной допомог, пільг та компенсацій в громаді..	50
2.3 Практичне застосування програми «Я психолог» в роботі соціальной педагога загальноосвітнього навчального закладу .....	57
Висновки до другого розділу.....	64
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	72

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ІТ - інформаційні технології.

ЦНАСП - Центр надання адміністративних та соціальних послуг.

ВПО - внутрішньо переміщені особи.

НПО - неприбуткові організації.

ЄС – Європейський Союз.

ШІ - штучний інтелект.

АДСП - адресної державної соціальної допомоги.

ПроООН - Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй.

ОТГ - об'єднана територіальна громада.

ІРЦ - інклюзивно – ресурсний центр.

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Використання інформаційних технологій в системі соціального захисту населення є важливою складовою президентської концепції «Держави в смартфоні». Отже пріоритетним напрямком, який можна виокремити як окрему дослідницьку групу і над яким працюють тисячі дослідників та розробників в сфері в діджиталізації, є концепція «Цифрової держави». Вона передбачає, що кожна галузь, незалежно від її призначення і рівня фінансування, має в тій чи іншій мірі проходити поступову модернізацію та цифровізацію. Від фінансового до освітнього сектору, від податкової сфери до сфери надання соціальних послуг, від системи охорони здоров'я до військової сфери, усе це має стати складовою «цифрової держави», незважаючи на різноманітні чинники та невідповідності, які поки що не дозволяють повною мірою реалізувати потенціал діджиталізації суспільних відносин.

Опираючись на теорію «Цифрової держави» - абсолютного та автоматизованого управлінського апарату, що здатний надати будь-який вид послуг не використовуючи людський ресурс та не залучаючи до його виконання надлишковий капітал ми можемо дійти висновку, що даний процес трансформації буде поступово і якісно змінювати наше розуміння державного апарату в цілому.

Водночас ми розуміємо, що соціальна робота, за своєю суттю є досить гнучкою професією, тому постійне оновлення інструментів та форм її діяльності на пряму сприятиме зростанню ефективності. Варто зауважити, що розширене використання комп'ютерних технологій в процесі надання соціальних послуг зумовить серйозне осучаснення практик соціальної роботи.

До переваг ІТ-технологій, які застосовуються в системі соціальної роботи можемо віднести: охоплення великої аудиторії отримувачів послуг, двостороння комунікація, комфортність для клієнта, анонімність. Інформаційні технології в

соціальної роботі докорінним чином змінюють систему взаємодії з клієнтами та цільовими групами.

Сьогодні процес розвитку та впровадження різноманітних цифрових технологій у повсякденну життєдіяльність людини набуває все більших розмахів. Повсюдне застосування різноманітних пристроїв, наборів алгоритмів і технологій значно покращило якість взаємодії людини та навколишнього світу.

Основною метою діджиталізації відносин «бюрократичний апарат» - «громадянин» є відмова від схеми надання послуг формату «людини – людина» (а це біганина по різних кабінетах, корупційна складова), з переходом до «мегабайтів», котрі незалежно переміщуються і без людського фактору вирішують поставлені завдання.

Ми можемо стверджувати, що ключовим завданням впровадження цифрових технологій в соціальну сферу, є подолання безлічі, часто рутинних і відверто марнотратних процесів, зробивши життя звичайних громадян комфортним і незалежним від емоційних рішень інших людей.

На жаль в Україні використання ІТ - технологій на рівні соціальних служб або ж в системі соціальної роботи є поки що предметом нечисленних досліджень. В процесі виконання кваліфікаційної роботи ми опиралися переважно на нормативно- законодавчі акти, підзаконодавчі матеріали, рекомендації Міністерства соціальної політики України та інших центральних органів виконавчої влади.

Водночас, варто виокремити напрацювання Семигіної Т. [30] яка розкриває особливості використання он-лайн технологій в практичній соціальній роботі, Додон О. [8] й Коваленко О. [8], які приділили увагу використанню інформаційних технологій в системі соціального захисту. Досить цікавим є дослідженням Алексєєвої Г. [1] присвячене формуванню готовності майбутніх соціальних педагогів до застосування комп'ютерних технологій у професійній діяльності. На окрему увагу заслуговує науковий доробок Дітковської Л. [7] щодо місця інформаційних технологій в діяльності соціальних працівників а також праця Ігнатенко К. [47] та Саджаглишвілі Ш. [47] «Діджиталізація

соціальних послуг у відповідь на війну в Україні». Серед зарубіжних авторів, досить цікавим є дослідження Сімпсон Дж. [58], Бересфорда П. [38], Нордесьо К. [51], Секелі Л. [60], Макрілл Т. та Ебсен Ф. [49], Вотлінг С. та Роджерс Дм. [55].

**Об'єктом дослідження** є цифровізація служб соціального захисту населення України.

**Предмет дослідження** – використання інформаційно-цифрових технологій в практичній роботі соціальних фахівців та соціальних педагогів.

**Метою дослідження** є обґрунтування необхідності впровадження інформаційно-цифрових технологій в практику соціальної роботи.

Виходячи з поставленої мети нами були виокремлені наступні **завдання**:

- розглянути теоретико-методологічні підходи до розуміння принципів інформатизації та цифровізації в соціальній роботі; - проаналізувати міжнародний досвід діджиталізації державних послуг у сфері соціальної роботи; - обґрунтувати ефективність використання е-ресурсів Міністерством соціальної політики, Пенсійним фондом та Державним центром зайнятості в системі соціальних послуг; - розкрити особливості інформаційно інтегрованої системи «Соціальна громада», як ресурсу для призначення усіх видів соціальних допомог, пільг та компенсацій в громаді; - проаналізувати практичне застосування програми «Я психолог» в роботі соціального педагога загальноосвітнього навчального закладу.

**Методи дослідження:** в процесі роботи над дослідженням нами було використано наступні методи: теоретичний, прогностичний, порівняльний та понятійно-термінологічний, при опрацюванні наукової літератури та джерельної бази використано ретроспективний аналіз та синтез; проведено вивчення, аналіз і систематизацію законодавчо-нормативних актів які стосуються теми дослідження.

**Матеріал дослідження:** під час роботи над кваліфікаційним дослідженням, автором опрацьовано наявні публікації, наукові розвідки, дисертації та монографії провідних українських та зарубіжних науковців.

Здійснено аналіз законодавчо-нормативної бази з питань діджиталізації в Україні та Європейському Союзі. В ході дослідження опрацьовано веб-сайти та проаналізовані доступні е - сервіси Центральних органів виконавчої влади України. Чималу увагу приділено вивченню публікацій в мас медіа а також інструктивно-методичних матеріалів щодо використання доступних е – сервісів, ПС «Соціальна громада» та програми «Я психолог».

**Базою проведення дослідження** щодо ПС «Соціальна громада» є ЦНАП с. Колибаївка, Кам'янець-Подільської міської громади, а для програми «Я психолог» Колибаївська гімназія Кам'янець-Подільської міської ради.

**Наукова новизна** дослідження: розглянуто основні теоретико-методологічні підходи до розуміння принципів інформатизації та цифровізації в соціальній роботі; - проаналізовано міжнародний досвід діджиталізації сфери соціальних послуг; - обґрунтовано ефективність використання цифрових технологій надання соціальних послуг Міністерством соціальної політики України, Пенсійним фондом та Державним центром зайнятості; - розкрито особливості використання інформаційно інтегрованої системи «Соціальна громада», як ресурсу для призначення усіх видів соціальних допомог в територіальній громаді; - проаналізовано практичне застосування програми «Я психолог» в роботі соціального педагога загальноосвітнього навчального закладу.

**Практичне значення** результатів роботи сформульовано у висновках. Результати дослідження можуть використовуватися в навчальній діяльності а також органами місцевого самоврядування та центрами надання соціальних послуг.

**Апробація результатів дослідження:** матеріали роботи доповідались на Міжнародних конференціях: «Місто як простір формування і реалізації соціального капіталу: українські та польські візії», м. Чернівці, 2018 рік й «Актуальні проблеми вищої професійної освіти», м. Київ 2023 р. За результатами виступів опубліковано тези: Кармалюк П.С. Електронне врядування та публічні послуги як інструмент функціонування об'єднаних територіальних громад /

С.П. Кармалюк, П.С. Кармалюк // Місто як простір формування і реалізації соціального капіталу: українські та польські візії: матеріали Міжнародної науково-практичної відео-конференції 20-21 квітня 2018 р.- Чернівці: Чернівецький національний університет, 2018.- С.301-306. **URL:**

<http://www.sociology.chnu.edu.ua/res/sociology/Conference%2020-21%20april%202018.pdf#page=358>

**Структура роботи** відповідає методичним вимогам та складається зі вступу, 2 розділів, 5 підрозділів основної частини, висновків, списку використаних джерел та літератури.

Робота також містить 4 таблиці в першому розділі і 20 рисунків, 7 в першому розділі й 13 в другому.

Загальний обсяг - 79 сторінок.



## РОЗДІЛ 1

### ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ

#### 1.1. Теоретико-методологічні підходи до розуміння діджиталізації в соціальній роботі

Основною перевагою розвитку функціоналу сучасних інформаційних технологій (далі – ІТ) в сфері державного управління та соціального захисту є налагодження прозорого та чіткого алгоритму взаємодії людини і системи надання адміністративних та соціальних послуг, яка сьогодні найбільше страждає від надлишкової бюрократії та випадків корупції. У своїй статті присвяченій дослідженню проблематики розвитку соціальної сфери України та її економічного сектору, Віцепрем'єр – міністр, Міністр цифрової трансформації України М. Федоров стверджує – «комп'ютер не бере хабарів, тому все, що можна автоматизувати, ми автоматизуємо. Хочемо, щоб послуги були в мобільному додатку, а не лише на порталі. Хочемо, щоб послуги надавали взагалі без участі чиновників» [12] (див рисунок 1.1).



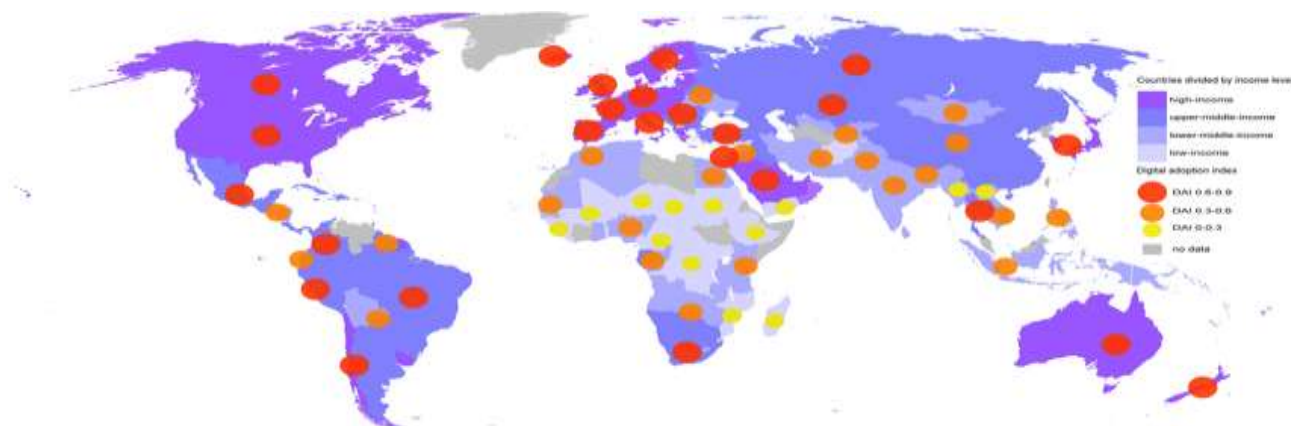
Рисунок 1.1 Сучасні виклики і проблеми які повинна вирішити діджиталізація.

Якщо ж відійти від розгляду загальної проблематики цифровізації держави і зупинитись власне на сфері надання соціальних послуг, як основній досліджуваній нами складовій, то можна виокремити кілька основних етапів змін, які відбувались у цьому напрямку, зокрема:

- впровадження перших елементів діджиталізації в соціальну сферу;
- виклики і нові потреби з огляду на пандемію Covid-19;
- активний розвиток цифрового надання соціальних послуг в умовах політичної нестабільності та наявних військових конфліктів.

Кожний зі згаданих напрямів досліджував цілий ряд науковців, напрацювання яких ми уже згадували у вступній частині. Однак необхідно звернути увагу на те, що питання цифровізації в Україні та й в світі загалом, почали активно вивчати десь з 2012 року.

Розглядати питання діджиталізації саме сфери надання соціальних послуг то на нашу думку варто зупинитись на праці Джені Сімпсон «Залишатися на зв'язку в цифрову епоху: Нова практика соціальної роботи»[58]. Сімпсон провела емпіричне дослідження, в якому розглядається концепція соціальної присутності і те, як вона сприятиме задоволенню очікувань користувачів соціальних послуг. Результати дослідження акцентують увагу на мобільних комунікаційних технологіях для встановлення соціальної присутності з користувачами послуг. Автором аргументується проактивне використання мобільних пристроїв як компонента безпосередньої практики, через суттєве зростання рівня діджиталізації населення усього світу (див рисунок 1.2).



**Рисунок 1.2. Середній рівень діджиталізації по світу.**

Водночас ми поставивши перед собою завдання вивчити впровадження системи соціальних послуг на рівні місцевого самоврядування, окресливши кар'єрні шляхи, з відповідними можливостями навчання та розвитку, для практиків соціальної роботи (та незареєстрованого персоналу, який працює разом з ними).

У своєму дослідженні ми використовували змішаний підхід для збору та аналізу інформації, опираючись на доступні матеріали:

- онлайн-опитувань фахівців із соціальної роботи та незареєстрованого персоналу, який працює з ними; опитування працівників Центрів надання адміністративних та соціальних послуг (далі ЦНАСП),
- окремі фокус-групи для дорослих користувачів послуг, молодих людей, які отримували або отримують послуги у сфері соціального захисту дітей, та керівників вищої ланки, тощо.

Аналізуючи результати доступних досліджень в обох фокус-групах можемо спостерігати сильну підтримку теми соціальної роботи, що базується на побудові стійких відносин базованих на взаємній довірі [38]. Користувачі послуг шукали соціальних працівників, які могли б сприяти зміцненню довіри, ефективно спілкуватися, пропонувати кращі оцінки, правильно визначати темп своїх втручань і, таким чином, досягати кращих результатів. Такі висновки перегукуються з висновками Пітера Бересфорда [37] щодо зміни ролей і завдань фахівців із соціальної роботи з точки зору користувачів послуг. Зокрема, всі члени фокус-групи «дорослих вважали, що без позитивних стосунків із фахівцем із соціальної роботи неможливо налагодити змістовну та чесну комунікацію» [38]. З початкових результатів ранжування також було очевидно, що комунікація була визначена як дуже важлива для обох фокус-груп. Респонденти з фокус-груп як дорослих, так і молодих користувачів послуг підкреслили, що коли «стосунки з кваліфікованим фахівцем із соціальної роботи не були тривалими, це призводить до появи нездатності або небажання спілкування та, частково, до погіршення психічного здоров'я» [38].

Усі респонденти з обох фокус-груп користувачів послуг мали очікування щодо текстових повідомлень та електронної пошти. Зокрема, серед молодших користувачів послуг існувала думка, що «обмін повідомленнями та перевірка статусу через соціальні мережі має бути нормою для сучасної практики соціальної роботи» [38]. Відчутна різниця в доступності та присутності фахівців із соціальної роботи порівняно з соціальними працівниками також може бути відображенням того, як соціальні працівники використовують технології мобільного зв'язку для підтримання контакту та соціальної присутності, зі своїми клієнтами. Один з висновків, на який звернула увагу у своїй фокус-групі молодь, полягав у потребі в знаннях і розумінні того, як спілкуватися в цифрову епоху. Молоді люди зазначили, що якщо «фахівці не матимуть достатнього розуміння соціальних мереж, їм буде важко отримати належний рівень підтримки в потрібний час» [38].

Підсумовуючи результати даного дослідження можна стверджувати, що зростаюча схильність користувачів послуг покладатися на цифрові пристрої як на частину своєї повсякденної комунікативної практики, створює нові очікування не лише щодо того, як вони очікують спілкуватися з фахівцями, але й щодо того, але й як ці самі практики повинні спілкуватися з ними.

Важливою віхою розвитку процесів діджиталізації соціальних послуг можна назвати період пандемії коронавірусу Covid-19. Неможливість та обмеженість прямої та очної соціальної взаємодії між представниками соціальних служб та їх клієнтами майже повністю заморозила, в залежності від суворості заходів, процес надання соціальних послуг в одних країнах, а в інших значно її сповільнила. Через згадані обставини, а також через циклічну нестачу персоналу, що був фактично одним із найуразливіших серед усіх професій, в деяких країнах Європи соціальна сфера зазнала колапсу. Через неможливість і не готовність соціальних служб до дистанційної роботи з надання послуг, різко зріс рівень соціальних проблем. Як результат, значне зростання конфліктності та агресивності з боку пересічних громадян, зумовлені насамперед тим що населення вимушено знаходилось на самоізоляції. Загрозлива ситуація

всередині держави та розуміння того, що подібні випадки можуть повторитись, заставило національні уряди виокремити процес цифровізації соціальної галузі в один із пріоритетних напрямків розвитку. В поєднанні із збільшенням фінансування ситуація даному напрямку якісного покращилась.

Підтвердженням позитивних змін є дослідження Кеттіл Нордесьо «Діджиталізація, стрес і відносини між соціальними працівниками та клієнтами під час пандемії COVID-19»[51].

Пандемія COVID-19 кардинально змінила можливості взаємодії та спілкування людей. У своїй роботі авторка розкриває досвід шведських соціальних працівників щодо того, якою мірою пандемія COVID-19 вплинула на використання цифрових інструментів у їхній роботі, а також чи вплинуло це на стосунки між соціальним працівником і клієнтом та на рівень їхнього стресу в порівнянні з традиційними механізмами взаємодії. Дослідження ґрунтується на результатах веб-опитування за допомогою кількісного та якісного аналізу відповідей на відкриті запитання.

Зокрема, авторка припускає, що надто «швидка цифровізація соціальної сфери, котра була розповсюдженою, на період до пандемії, практикою серед багатьох країн світу може поставити під сумнів такі елементи відносин між соціальним працівником і клієнтом, як особиста взаємодія. Ці відносини традиційно розуміються як невід'ємна частина професійної ідентичності та призначення соціальних працівників і описуються як саме ядро втручання або як послуга сама по собі» [56]. Благополуччя соціальних працівників має важливе значення для побудови та підтримки подібних відносин, а «погані умови праці та високий рівень стресу можуть мати негативний вплив на ставлення соціальних працівників до клієнтів, а отже, і на відносини «соціальний працівник-клієнт» [57].

Опитування, на яке опирається авторка було проведене з 25 квітня по 26 травня 2021 року. Веб-опитування було розіслано по вибірці з 5 000 членів профспілки (Union for Professionals). На момент проведення дослідження Профспілка професіоналів налічувала понад 72 000 членів, об'єднувала

науковців у галузі соціальних наук і була найбільшою профспілкою соціальних працівників у Швеції. До вибірки були включені лише професійні соціальні працівники, які отримали електронний лист із посиланням на веб-опитування та два нагадування (див таблицю 1.1).

**Таблиця 1.1**

**Розмір вибірки та відсоток відповідей.**

	Соціальні працівники
Розіслані електронні листи	5,000
Респонденти	541
Частота відповідей	10.82%

Для перевірки репрезентативності було проведено аналіз відсіву респондентів шляхом порівняння респондентів веб-опитування з членами Профспілки на основі статистичних даних про членів за статтю, віком, освітою та сферою зайнятості(див таблицю 1.2).

**Таблиця 1.2**

**Аналіз відсіву респондентів.**

	Населення (n = 5 000)	Респонденти (n = 541)
Відсоток жінок	89%	89%
Вік 20-29 років	16.9%	12.9%
Вік 30-39 років	41.0%	32.0%
Вік 40-49 років	22.4%	24.8%
Вік 50-59 років	14.2%	21.3%
Вік від 60 років	5.4%	9.0%
Вік, середній	39.6	42.7
Відсоток з дипломом соціального працівника	88%	90%
Відсоток зайнятих у державному секторі	99%	100%
Відсоток у муніципалітетах > 200 тис.	26%	17%

На першому етапі було проведено описовий аналіз, щоб проаналізувати досвід респондентів щодо того, як пандемія COVID-19 змінила їхню фактичну

ситуацію та її наслідки. На другому етапі було проведено бінарний логістичний регресійний аналіз, щоб перевірити тодішні кореляції між пандемією COVID-19 та фактичними і сприйнятими факторами. Друга частина аналізу базується на 333 вільних текстових відповідях (61,6% респондентів веб-опитування) на запитання: «Як, на вашу думку, змінилося ваше уявлення про використання цифрових інструментів у вашій роботі у зв'язку з ситуацією з COVID-19?».

Після закінчення всіх етапів дослідження та підведення підсумків, більшість респондентів погодилися з тим, що пандемія COVID-19 змінила їхнє реальне становище, але вони, очевидно, мали різні думки щодо наслідків пандемії COVID-19( див таблицю 1.3).

**Таблиця 1.3**

**Результати проведеного оцінювання.**

	Цілком згоден	Дещо згоден	Ні згоден, ні не згоден	Дещо не згоден	Категорично не згоден	Всього відповідей
Я частіше використовую цифрові інструменти у відносинах з клієнтом	71.1	19.9	3.8	2.3	3.0	532
Я отримав більше знань про те, як можна використовувати цифрові інструменти у відносинах з клієнтом	32.3	41	15.4	4.5	6.8	532
Я став більш позитивно ставитися до цифрових інструментів у відносинах з клієнтом	24.7	42.6	20.7	7.7	4.3	531
На моєму робочому місці впроваджено більше цифрових інструментів для використання у	34.5	37.7	13.4	5.1	9.2	530

Відносинах з клієнтом	з						
Мої стосунки з клієнтами погіршилися	з	11.5	35.8	27.7	12.6	12.6	530
Мій стрес від цифрових інструментів збільшився	від	8.3	23.3	24.7	15.7	28.1	530

Як бачимо з наведених в таблиці результатів, «90% соціальних працівників відповіли, що вони згодні або частково згодні з тим, що вони почали частіше використовувати цифрові інструменти у відносинах з клієнтами через пандемію COVID-19. Майже троє з чотирьох учасників відповіли, що завдяки пандемії COVID-19 було впроваджено більше цифрових інструментів, які можна використовувати у відносинах з клієнтами. Результати свідчать про те, що використання цих інструментів у відносинах між соціальними працівниками та клієнтами зросло в значній мірі»[51].

Проаналізувавши наявні матеріали, можемо зробити наступний висновок - як робітники соціальних служб, так і громадяни отримувачі соціальних послуг якісно покращили ефективність своїх взаємовідносин завдяки використанню нових цифрових технологій, однак рівень незадоволеності клієнтів через відсутність прямої взаємодії також відчутно зріс. Опираючись на результатами даного дослідження можемо зрозуміти позитивні й негативні наслідки швидкої діджиталізації соціальної сфери.

З поступовим розвитком нових підходів в сфері цифровізації відносин між соціальними службами та їх клієнтами, стало виникати безліч питань пов'язаних із можливістю порушень як особистого простору так і занадто глибокого втручання згаданих служб в особисте життя громадян.

Вивченням даного питання, а також недоліків надлишкової, або занадто агресивної та швидкої цифровізації системи соціального захисту займалися Томас Макрілл та Френк Ебсен. Результати їхньої праці знайшли відображення



в роботі «Основні помилки при оцінці цифрових технологій для муніципальної соціальної роботи з молоддю» [49]. Дослідники зупинились на вивченні проблеми надлишкового контролю, щодо проблемної молоді та дітей з групи ризику, місцевою владою в Данії.

В даній праці виокремили шість основних помилок в роботі соціальних працівників із їх підопічними та клієнтами з числа молоді із використанням різноманітних цифрових технологій. Автори акцентують увагу на марних очікуваннях клієнтів соціальних служб про повну заміну очної взаємодії з фахівцями соціальної роботи, водночас без використання жодних елементів електронного впливу на осіб що мають соціальні проблеми.

Макріл та Есбен стверджують, що цифрові технології відіграють центральну роль у муніципальній роботі із захисту молодих людей і їх не слід виключати як один із найбільш вагомих елементів впливу і взаємодії при роботі з диджиталізованою молоддю.

Використання цифрових технологій у різних сферах роботи з молоддю також досліджувала Левенте Секелі [60].

Сьогодні уже існують повноцінні підручники, які знайомлять нас з тим, як цифрові технології можуть бути використані в практиці соціальної роботи. Відомі дослідники Сью Вотлінг та Джима Роджерс стверджують «соціальна робота - це багато речей, і ми повинні бути дуже уважними до контексту в якому вони можуть і допустимі для використання, коли розмірковуємо про цифрові технології та соціальну роботу»[55]. Автори дослідження не фокусуються на терапевтичній чи інтервенційній практиці, однак на їхню думку муніципальна соціальна робота з молоддю є складною і сповненою дилем та питань темою. Пов'язані з даною сферою технології, та їх пряме чи опосередковане застосування ставить перед дослідниками справжній виклик.

Опираючись на вищезгадані праці про впровадження цифрових технологій, автор створив стандартизовану таблицю того в якому форматі і якими методами можна користуватись в тих чи інших аспектах соціальної роботи(див таблицю 1.4).

Таблиця 1.4

## Методи цифрової взаємодії в соціальній роботі із різними завданнями

Завдання соціальної роботи	Цифрові технології				
Оцінка ризиків	Система управління справами(кейсами)				
Правова оцінка					
Оцінка витрат					
Оцінка ходу справи		Система моніторингу результатів			
Професійне втручання			Онлайн консультації		
Підтримка самопомоги				Чат, Форум	
Комунікація					Електронна пошта, текстові повідомлення

Праця Сью Вотлінг та Джими Роджерс є частиною дослідницького проекту і написана в контексті розробки цифрової технології для статутної соціальної роботи з молоддю. Інструмент під назвою «Мій соціальний працівник» випробовувався в трьох муніципалітетах Копенгагена в Данії. «Мій соціальний працівник» - це цифрова система, яка має на меті побудувати міст між молодими людьми у віці від п'ятнадцяти до двадцяти трьох років, які перебувають у складних життєвих обставинах, та їхніми соціальними працівниками.

Автори поєднали комплексний та змішаний підхід при зборі інформації по фокус групах до яких входили:

- Підлітки різних вікових груп та рівнів соціальної підтримки.
- Опікуни та батьки користувачів послуги.
- Окремі соціальні працівники.

Власне дослідження проводилось у вигляді моніторингу даних за допомогою випробного додатку та опитувань при очному спілкуванні з представниками соціальних структур.

Метою дослідження було визначення проблеми втручання в сферу приватної інформації як за згодою сторін, так і у випадку конкретних груп ризику, без неї.

Тут варто зауважити, що в Данії державні соціальні працівники насамперед оцінюють ризики та потребу клієнтів в допомозі, і лише після цього приймають рішення про необхідність кризового втручання. Сьогодні датські соціальні працівники все частіше самі здійснюють психосоціальні втручання. «Мій соціальний працівник» має два інтерфейси: додаток для смартфонів яким користуються клієнт з числа молоді та веб-інтерфейс для соціальних працівників. Система має низку функцій та цілей, хоча основна мета - дати можливість клієнту та соціальному працівнику відстежувати, як розвиваються події в житті клієнта відповідно до параметрів, узгоджених між клієнтом та соціальним працівником. Існує два стандартних запитання: «Як ви загалом почувалися протягом минулого тижня?», й «Коли вам потрібно поговорити з вашим соціальним працівником?» Існує чотири щотижневі ідеографічні шкали, які називаються: хороші звички (стосуються позитивної поведінки), порушення (фактори, які порушують визначену позитивну поведінку), втручання (діяльність, в якій бере участь клієнт) та домовленості (укладені з соціальним працівником). Існують стандартні відповіді, які відрізняються для кожної шкали і мають кольорове кодування: зелений, жовтогарячий і червоний, що означає збільшення рівня ризику або загострення соціальної проблеми.

Результатами даного дослідження на обох фокус групах було виявлено 2 основні тези:

- Підлітки та інші неповнолітні особи, що користувались додатком різко почали втрачати довіру до соціальних працівників у випадку використання, чи збору ними даних задля можливості оперативного втручання в проблемні ситуації, незважаючи на ефективність і обґрунтованість законом даних методів.

- Бажання співпраці в даній фокус групі також значно падає в порівнянні з ідентичними підходами проведеним в подібних ситуаціях але із прямою очною взаємодією із особою що отримує послуги.

- Користувачі із іншої фокус групі виказали занепокоєність (як в пасивній так і агресивній формі) можливістю використання мобільних пристроїв задля збирання будь-якого виду інформації крім тої якої було обговорено.

- Крім цього вони виказали побажання гарантувати в системі повну анонімності від інших структур, при обговоренні питань соціального характеру.

Досить часто цифрові технології оцінюють виходячи з тих завдань, для вирішення яких вони були розроблені, але така оцінка є неповною і ґрунтується на хибному уявленні. Наприклад, системи моніторингу результатів оцінюються виходячи з їхньої надійності, валідності та можливості функціонування в повсякденній практиці, тобто їхньої ефективності. Це має сенс, але є проблемою, оскільки дослідження показали, що цифрові технології, впроваджені для покращення певних аспектів соціальної роботи, часто мають непередбачувані та гальмівні наслідки як в інших сферах соціальної роботи так і в якості надання соціальних послуг загалом. Як зазначалося раніше, впровадження систем кейс-менеджменту змінило кількість часу, проведеного з клієнтами, і те, як цей час витрачається, однак впровадження систем моніторингу персональної інформації негативно вплинуло на довіру до служб соціальної підтримки. Таким чином, цифрові технології, спрямовані на покращення оцінювання, змінили характер втручань у соціальну роботу і провели її якісну реструктуризацію. Однак якщо деякі нові технології, спрямовані на одну сферу або завдання соціальної роботи, можуть змінити форму та зміст інших важливих сфер або завдань соціальної роботи вони можуть мати як позитивний так і негативний вплив на взаємодію із клієнтами.

Отже, будь-яка нова технологія матиме позитивний, негативний або ніякий вплив на поточні завдання соціальної роботи та дотичні до них напрямки. Тобто остаточного і лише позитивного впливу на якість надання соціальних послуг немає і кожне нове впровадження повинно бути попередньо суттєво досліджено,

задля впевненості на відсутність негативного впливу на особистий і приватний простір користувачів.

Вивчивши науковий доробок українських дослідників, який опирається на актуальну інформацію щодо соціального сектору України, можемо стверджувати, що за останні кілька років в даній сфері проведено ряд цікавих досліджень про вплив активних бойових дій на процес діджиталізації соціальної сфери в нашій державі. І хоча цифровізація стає невід'ємною частиною повсякденного життя багатьох громадян, однак дослідникам соціальної проблематики все ще важко дійти єдиної думки, як і в який спосіб діджиталізація впливає на сферу соціальних послуг, особливо в умовах повномасштабної війни. Сьогодні проблема доступу до соціальних послуг на рівні місцевих та приймаючих громад є особливо затребуваною з боку внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО) та біженців.

Однією з праць, яка допомагає вивчити дану проблему є дослідження Ігнатенко К. та Саджаглишвілі Ш. «Діджиталізація соціальних послуг у відповідь на війну в Україні»[47].

Автори зазначають, що процес діджиталізації соціальних послуг не зупинився з початком активних військових дій на території України, навпаки він прискорився. Однак технології - це лише інструмент. Їх результати залежать від потреб, які вони покликані задовольнити, цілей, які вони планують досягнути, і конкретних способів їх розробки та впровадження.

Вивчаючи результати використання цифрових технологій щодо соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб та біженців серед державних та громадських організацій в Україні, автори намагалися визначити, яким чином можна забезпечити ефективну координацію дій щодо охоплення соціальними послугами вразливих верств населення, зокрема біженців та ВПО, під час війни.

В ході роботи, дослідниками була використана змішана методологія. Зокрема, дане дослідження включало нарративний контент-аналіз цифрових платформ, які надають соціальну підтримку ВПО та вразливим групам населення в Україні. Крім того, було проведено кількісне дослідження на основі веб-анкети

з представниками неприбуткових організацій (далі – НПО) та соціальними працівниками, які надають соціальні послуги ВПО та біженцям. Їх об'єднують питання гуманітарної допомоги, умов війни в Україні та роботи з ВПО і біженцями.

Дана методологія буде актуальною при вивченні потреб категорією громадян які мають статус ВПО та тих, які мають обмеження в пересуванні. Анкета «Діджиталізація надання соціальних послуг ВПО та іншим вразливим категоріям в умовах воєнних дій» містить 13 запитань для визначення того, наскільки цифрові технології допомагають надавати соціальні послуги та допомогу внутрішньо переміщеним особам та іншим вразливим категоріям під час війни в Україні.

Респондентам було запропоновано розглянути ефективні способи збору даних у їхній організації/установі, а також вказати на переваги та недоліки діджиталізації в системі соціальних послуг. Деякі питання стосувалися обсягу послуг, які установа/організація надає ВПО. Дослідження проводилося в серпні 2023 року. Відповіді були розділені на три основні частини. Перша частина складається з п'яти запитань, які стосуються можливостей та переваг використання технічних методів у практиці соціальних працівників під час війни. У другій частині окреслено виклики, занепокоєння та те, як цифрові технології впливають на ефективність соціальних послуг для ВПО, а також те, як повномасштабне вторгнення росії вплинуло на надання соціальних послуг ВПО на робочому місці (мається на увазі використання цифрових технологій). Третя частина стосувалася прикладів успішних практик та найкращих досягнень у використанні діджиталізації для роботи з ВПО та іншими вразливими категоріями.

Опрацювавши отримані результати, авторами було визначено кілька викликів, з якими стикаються організації при використанні цифрових технологій у роботі з ВПО. Наприклад:

- 1) Віддалені села, де проживають ВПО, мають погане інтернет-покриття; сім'ї які потрапили в складні життєві обставинами мають обмежені технічні

можливості; цифрова неграмотність залишаються головною проблемою та викликом для українських «цифрових помічників»;

2) Важливим залишається питання конфіденційності та зберігання даних;

3) Недостатня поінформованість соціальних працівників та бенефіціарів про новинки комп'ютерних додатків, соціальних мереж, цифрових платформ тощо;

4) Користувачі літнього віку не завжди розуміють важливість цифрової системи.

Розглянувши питання реалізації цільової програми «Держава в смартфоні» та імплементації цифрових технологій в систему соціальних служб, можемо стверджувати, що запропоновані зміни позитивно вплинули на якість соціального обслуговування та соціальних послуг. Адже, комп'ютер не бере хабарів, тому все, що можна автоматизувати, потрібно автоматизувати. Послуги мають бути в мобільному додатку, а не лише на порталі і щоб вони надавались взагалі без участі чиновників.

Водночас впровадження системи соціальних послуг на рівні місцевого самоврядування, окреслило кар'єрні шляхи, з відповідними можливостями навчання та розвитку, для практиків соціальної роботи.

Зростаюча схильність споживачів соціальних послуг покладатися на цифрові пристрої як на частину своєї повсякденної комунікативної практики, створює нові очікування щодо того, як практичні фахівці соціальної роботи повинні спілкуватися з ними.

Водночас, швидка цифровізація соціальної сфери, котра була розповсюдженою практикою серед багатьох країн світу на період до пандемії, може поставити під сумнів такі елементи відносин між соціальним працівником і клієнтом, як особиста взаємодія.

Проаналізувавши наявні матеріали, можемо зробити наступний висновок - як робітники соціальних служб, так і громадяни отримувачі соціальних послуг якісно покращили ефективність своїх взаємовідносин завдяки використанню

нових цифрових технологій, однак рівень незадоволеності клієнтів через відсутність прямої взаємодії також відчутно зріс.

Варто зауважити, що досить часто цифрові технології оцінюють виходячи з тих завдань, для вирішення яких вони були розроблені, але така оцінка є неповною і ґрунтується на хибному уявленні.

І хоча цифровізація стає невід'ємною частиною повсякденного життя багатьох громадян, однак дослідникам соціальної проблематики все ще важко дійти єдиної думки, як і в який спосіб діджиталізація впливає на сферу соціальних послуг, особливо в умовах повномасштабної війни.

Після повномасштабного російського вторгнення 24 лютого 2022 року мільйони людей залишили свої домівки через війну, що призвело до зростання числа біженців і внутрішнього переміщення людей. У цій ситуації система соціального захисту, з метою задоволення їх потреб, таких як психосоціальна підтримка, медичне консультування, освіта та інформування про мінну небезпеку, має важливе значення для організації задовільних умов життєдіяльності. Однак, коли все зруйновано і пошкоджено, а доступ до соціальних послуг обмежений, потрібні інноваційні методи комунікації. І наше дослідження підтвердило, що «цифрові інструменти в рази підвищують ефективність використання часу і створюють можливості для гнучких зустрічей з клієнтами, які цього потребують»[50]. Діджиталізація соціальної сфери сприяє налагодженню та підтримці необхідної комунікації між соціальним працівником і клієнтом під час кризових ситуацій.

## **1.2. Міжнародний досвід діджиталізації в соціальній сфері**

Поступова діджиталізація усіх аспектів економіки і суспільного життя є однією з основних цілей, та найважчим викликом який поставило перед собою сучасне суспільство. Адже планування і реалізація ідей та положень «Цифрової держави» включає в себе широкий комплекс елементів, які здатні значно полегшити доступ громадян до соціальних послуг, які вони бажають отримати



від державних й приватних соціальних служб. На цьому шляху поступових перетворення та змін, кожна держава світу стикається з різноманітними проблемами, досвід подолання яких намагаються перейняти усі хто в тренді цифровізації.

Передові позиції з розробки і впровадження окремих механізмів діджиталізації соціальної сфери, крім України займають окремі держави Європейського Союзу. В своїх діях, національні уряди країн Євросони, опираються на продуманість та стабільність власного нормативно-правового регулювання даного процесу, а також на зростаюче зацікавлення населення та усвідомленні ним переваг подібних змін. При розгляді даного питання, ми намагатимемось узагальнити міжнародний досвід, який допоможе нам побачити переваги і можливі недоліки процесів діджиталізації української сфери соціальних послуг.

Використання цифрових технологій в системі соціальних послуг на жаль європейцями не вивчено такою ж мірою як в охороні здоров'я. Хоча існують окремі дослідження з даної проблематики, вони переважно зосереджені на використанні інформаційних технологій, а не на більш сучасних - цифрових. Усі цифрові технології, які ми проаналізуємо в даному підрозділі, ґрунтуються на попередньому вивченні Eurofound. Дана організація виділила три ключових кластери, в які об'єднала усі цифрові технології. Перший кластер це автоматизація роботи, він включає напрями - передова робототехніка, штучний інтелект (далі - ШІ) та машинне навчання. Другий - оцифрування процесів, який включає - інтернет речей, віртуальну реальність/доповнену реальність та телеприсутність. Третій кластер об'єднує координацію за платформами.

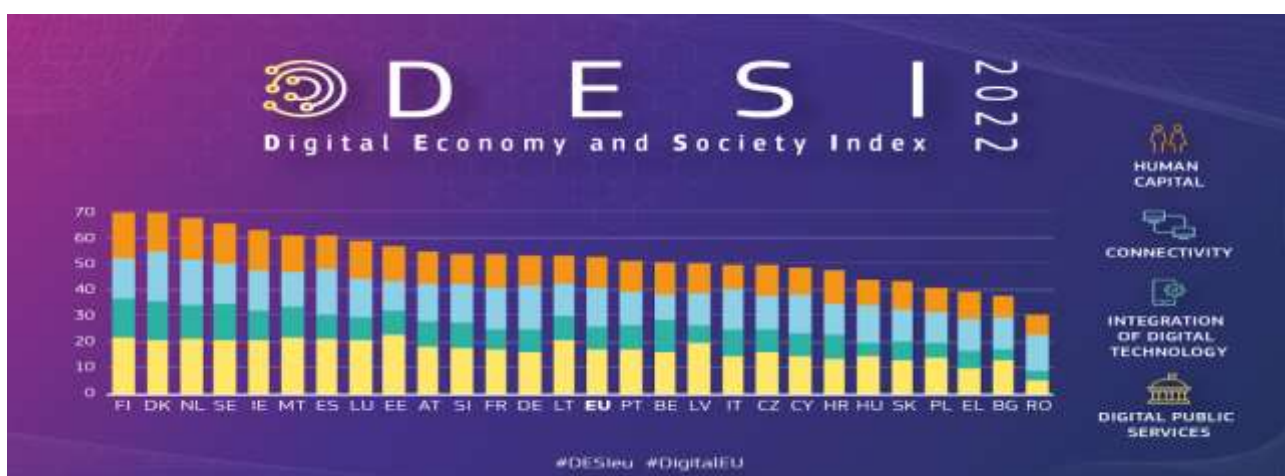
В Європі діджиталізація соціальної сфери опирається на розробку та надання соціальних послуг. Розглянуті нами види соціальних послуг включають ті, що прописані в Європейській хартії соціальних прав[62], і можуть бути державними, приватними комерційними і некомерційними.

Європейський досвід втілення принципів «цифрової держави» опирається на три важливих складові. По-перше, зроблено огляд політичних ініціатив на

рівні ЄС в цілому та національних рівнях, зокрема, які сприяють впровадженню цифрових технологій у сфері соціальних послуг. Цей огляд включає стратегії цифрової трансформації, зміни в законодавстві та інші види політичних реформ. По-друге, розглянуто рушійні сили, обґрунтування та цілі, що лежать в основі згаданих політичних ініціатив, зацікавлені сторони та організації, які їх просувають, а також бар'єри, що виникають на шляху їх реалізації. По-третє були розглянуті приклади успішної реалізації цифрових ініціатив та визначено їх основне призначення.

Якщо звернутися до політичних причин, можна побачити, що цифровізація посідає чільне місце в Європейському парламенті, який координує економічну політику ЄС. Ця координація починається з щорічного огляду зростання, в якому визначаються економічні та бюджетні пріоритети ЄС на кожен рік. На основі цих керівних принципів держави-члени розробляють свої національні програми реформ, які згодом розглядаються інституціями ЄС. Якщо подальші дії вважаються необхідними, видаються рекомендації для конкретних країн [54].

На додаток до оцінок, зроблених в рамках Європейського парламенту, цифрові показники держав-членів вимірюються за допомогою «Індексу цифрової економіки та суспільства»[61]. Цей комплексний індекс включає вимір «Цифрових державних послуг» за вісьмома показниками, які вимірюють електронне урядування та електронну охорону здоров'я (див рисунок 1.3).



**Рисунок 1.3 Рівень діджиталізації країн ЄС**

У 2019 році країнами з найвищими показниками цифрових державних послуг були Фінляндія, Естонія, Нідерланди, Іспанія та Данія [45].

Основні принципи та цілі ЄС у сфері цифровізації викладені в Стратегії єдиного цифрового ринку. Зокрема в ній наголошується на необхідності «підвищення якості державних послуг для максимізації потенціалу зростання європейської цифрової економіки»[34]. Вона також сприяє інтегрованості, стандартизації та зв'язкам між державними службами та органами влади, наприклад, шляхом забезпечення зв'язку між службами електронного урядування в різних державах-членах [34]. Стратегія єдиного цифрового ринку включає План дій з розвитку електронного урядування на 2016-2020 роки, який складається з трьох основних напрямків [35]:

- Модернізація державного управління за допомогою ІТ з використанням ключових цифрових інструментів.
- Сприяння транскордонній мобільності за допомогою цифрових державних послуг.
- Сприяння цифровій взаємодії між адміністраціями та громадянами/бізнесом, перехід до більш спільних, партисипативних способів розробки послуг.

Крім політичних чинників, одними з рушіїв поступової цифровізації є тенденції та рухи в суспільстві, на вирішення питань яких виділяються як значні кошти так і концентрується певний дослідницький і адміністративний капітал.

Для виокремлення конкретних, пріоритетних напрямків розвитку в ЄС формується окремий документ під назвою «Комунікація/Зв'язок» [44]. «Комунікації» - це політичні документи, що не мають юридичної сили, в яких Європейська Комісія представляє своє бачення тих чи інших питань. У «Повідомленні про сприяння цифровій трансформації охорони здоров'я та догляду» зазначається, що «цифровізація може забезпечити вирішення таких проблем, як нестача робочої сили, старіння населення та зростання державних витрат» [39]. Старіння населення згадується в комунікації як одна з причин, чому необхідно впроваджувати цифрові технології. Зростання попиту на

медичну та соціальну допомогу через старіння населення означає, що необхідно знайти «більш ефективні способи надання послуг, включаючи профілактику та інтегроване надання послуг» [39]. У цьому повідомленні підкреслюється роль нових технологій у досягненні інноваційних форм надання послуг та згадуються ініціативи ЄС, що стосуються цієї теми. Ці ініціативи включають: «забезпечення безпечного доступу до даних про стан здоров'я та обмін ними; використання більш якісних даних для сприяння науковим дослідженням, профілактиці захворювань і персоналізованій охороні здоров'я та догляду; а також створення цифрових інструментів для розширення прав і можливостей громадян та надання допомоги, орієнтованої на людину» [36]. Більша частина змісту комунікації стосується переважно громадського здоров'я, а не соціальної допомоги.

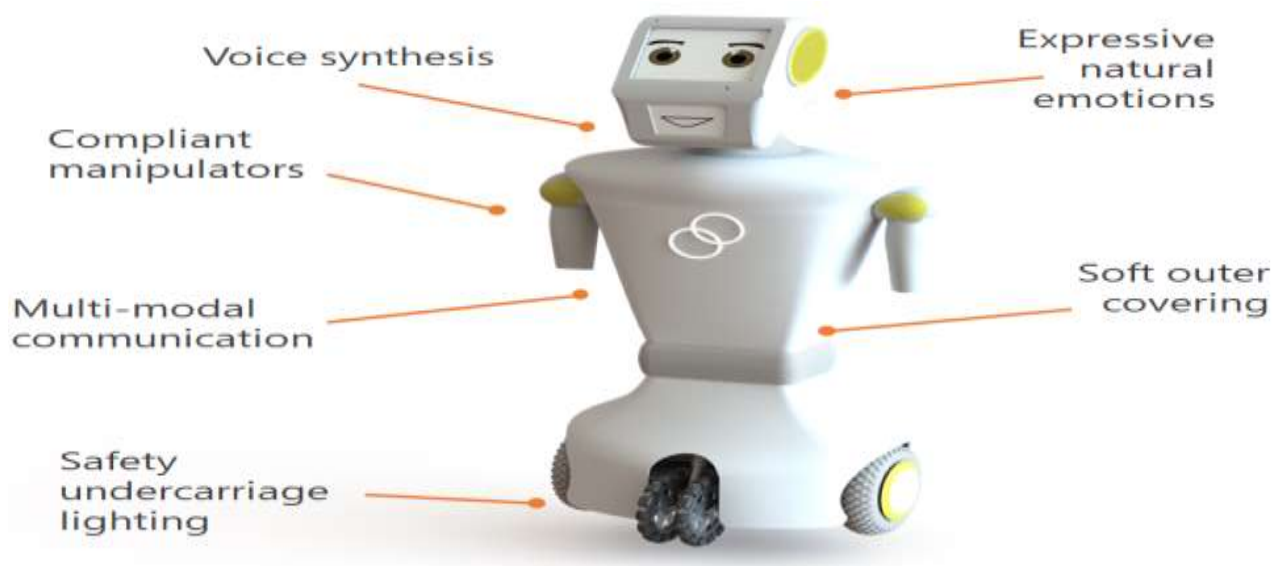
Для кращого розуміння структури і прикладів використання цифрових технологій, ми розглянемо принципи застосування різноманітних елементів діджиталізації в соціальних послугах. Також проаналізуємо інформацію про цілі та специфічні функції даних технологій, а також оцінимо рівні їхнього впровадження і те, як вони, ймовірно, зміняться в найближчому майбутньому.

Першим і основним напрямком розвитку та імплементації цифрових технологій є роботизація та впровадження штучного інтелекту. Дослідження Eurofound показує, що передова «робототехніка досягла повного розгортання в кількох виробничих секторах і перебуває на ранній стадії розгортання у сфері послуг» [48]. Цей більш ранній рівень впровадження у сфері послуг можна частково пояснити тим, що роботи, які працюють у цьому секторі, повинні адаптуватися до умов і не можуть виконувати лише заздалегідь визначені завдання. У секторах охорони здоров'я та соціальної допомоги розглядають нові методи використання штучного інтелекту та робототехніки в соціальній допомозі, розрізняють роботів для фізичної допомоги, роботів для соціальної допомоги та когнітивної допомоги. В праці «Роботи в охороні здоров'я та соціальній допомозі: Доповнення до домашнього догляду та телемедицини?» [40] надається більш детальна класифікація, заснована на функціях роботів, їх налаштуваннях і користувачах. Це:

- Роботи, що забезпечують допоміжну логістику в лікарнях і будинках для людей похилого віку.
- Роботи-компаньйони в домашніх і лікарняних умовах.
- Роботи як мотиваційні тренери для дотримання планів фізичних вправ і дієт.
- Людиноподібні роботи для розваг, навчання та покращення комунікативних навичок дітей з особливими потребами.
- Роботи-помічники для людей похилого віку.

В Європі рівень використання роботів у сфері охорони здоров'я та соціальної допомоги дуже різниться залежно від країни. Європейський звіт про стан догляду на дому в Італії, показав, що робототехніка взагалі не використовується у випадку догляду за людьми з інвалідністю [52]. На противагу цьому, мережа кореспондентів Єврофонду змогла знайти кілька прикладів використання роботів у Нідерландах. Рівень використання роботів в Європі набагато нижчий, ніж в Японії, де приблизно 5 000 будинків престарілих протестували роботів [46].

У 2017 році лабораторія робототехніки в Дубліні представила Стіві, робота, який виконує рутинні завдання в закладах довгострокового догляду. Деякі завдання він виконує автономно (наприклад, нагадує пацієнтам про прийом ліків), тоді як інші - під контролем людини. Робот Стіві має людиноподібні риси і взаємодіє за допомогою звуків, світла і міміки. Цей робот був пілотований в Ірландії, Великобританії, Італії та США. Друга версія цього робота була першим соціальним роботом асистентом з просунутим штучним інтелектом на момент його презентації громадськості. Мобільність і можливості самовираження Стіві II були покращені. Робот увійшов до списку 100 найкращих винаходів 2019 року за версією журналу TIME(див рисунок 1.4).



**Рисунок 1.4 Конструкція робота няні для домів довгострокового догляду.**

Другим основним напрямом цифровізації в ЄС є впровадження так званої функції «Теледопомога». Терміни «теледопомога», «телеохорона здоров'я», «телемедицина», «телесоціальна допомога» часто використовуються як взаємозамінні. Даний інструмент взаємодії між соціальними, медичними співробітниками і користувачами послуг для зручності розділяють на два основних напрямки:

- Теледопомога медично-психологічного характеру включає технічні пристрої та допоміжні технології, а також професійні послуги для надання допомоги, моніторингу та догляду за людьми на відстані.
- Теледопомога консультативного характеру включає в себе різноманітні послуги, такі як комунікація, моніторинг, консультації, діагностика, навчання та прямий зв'язок і вашим соціальним працівником.

Ще одним важливим елементом Європейської діджиталізації є інтернет платформи. Платформи - це цифрові мережі, які організують різні елементи та функції з надання послуг у структуровані та зрозумілі формати. У цифровій платформі беруть участь три сторони: онлайн-платформа, клієнт і користувач. Цифрові платформи спрямовані на виконання конкретних завдань або вирішення конкретних проблем. Дослідження показало, що 6,6 мільйона людей у всьому

світі працюють на платформі з надання послуг догляду care.com (яка базується в США і працює в 11 країнах-членах ЄС), що робить її другою найбільшою компанією у світі за кількістю робочої сили в економіці «на вимогу» [41]. Інше дослідження сфери діяльності європейських платформ показало, що багато з них мають соціальні цілі, наприклад, сприяння волонтерству, організацію опіки соціально незахищеним верствам населення, допомогу мігрантам тощо[43].

Серед усіх нововведень є лише невелика кількість пристроїв, які уже закінчили свій період випробувань, їх ідея та функціонал доступний для вільного ознайомлення, або ж вони вже в повній мірі використовуються в соціальній сфері тієї чи іншої країни ЄС.

Серед передових розробників пристроїв, які підвищують рівень діджиталізації соціальної сфери, провідне місце належить Іспанії. З початку 2023 року і до сьогодні проходить активне тестування так званий датчик «Все в одному»(див рисунок 1.5).



**Рисунок 1.5 Приклад компактного датчика «Все в одному»**

Оскільки провінція Барселона стикається з гострою кризою в сфері охорони здоров'я, спричиненою швидким старінням населення, адже майже 19% мешканців зараз перебувають у віці 65 років і старше, то для вирішення цієї проблеми була розроблена інноваційна технологія орієнтована на людину похилого віку «Все в одному сенсорі», Її основна функція полягає у виявленні ледь помітних змін у повсякденному житті пересічних громадян, що слугує раннім індикатором різних ситуацій ризику. Наразі цією технологією користуються 124 особи, а кількість користувачів планується розширити до 3900. Обнадійливим є те, що оцінка пілотної програми показала, що 73% користувачів

знайшли датчики зручними, а 60% оцінили їхнє непомітне розміщення [53]. Завдяки моніторингу понад 13 000 видів діяльності, «Все в одному датчику» має значні перспективи у підвищенні добробуту та безпеки населення літнього віку Барселони.

Служба місцевої теледопомоги Ради Провінції Барселони, проводить програму популяризації серед людей, які перебувають у групі ризику через похилий вік, самотність, вразливість, стан здоров'я, інвалідність та/або залежність, можливість спілкуватися з дому 24 години на добу 365 днів на рік з професіоналами, готовими запропонувати допомогу та супровід у разі потреби. У разі виникнення надзвичайної ситуації фахівці Центру Допомоги активують необхідні ресурси для реагування. Це може бути телефонний дзвінок людям, які знаходяться в цьому районі, виїзд мобільної бригади служби або мобілізація екстрених служб громади (061, поліція, пожежна бригада), якщо це необхідно.

Для початку роботи в будинку встановлюється термінал, який постійно підключений до центру догляду і має покриття по всьому будинку. Користувач повинен завжди носити кулон або браслет, щоб зв'язатися зі службою, натиснувши червону кнопку. Для користувачів надається можливість зв'язатися зі службою, натиснувши червону кнопку на будь-якому з пристроїв.

Основний функціонал даного сервісу включає:

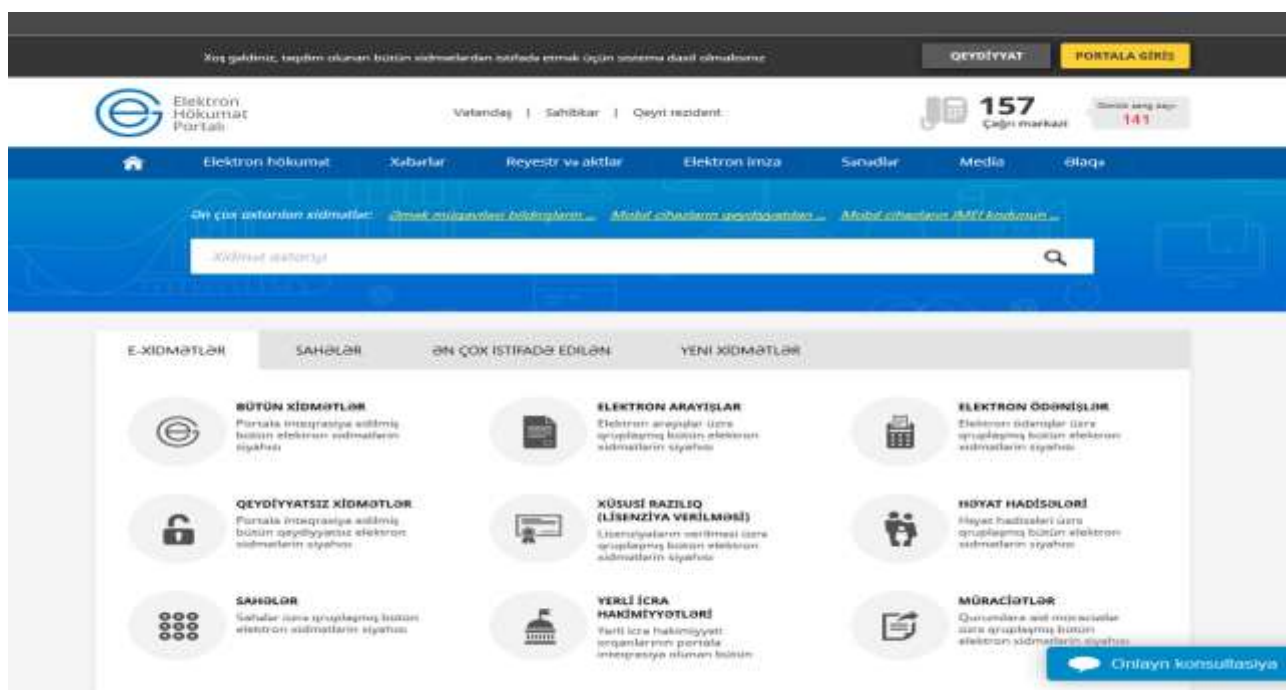
- Телефонний зв'язок 24 години на добу, 365 днів на рік.
- 42 мобільні бригади для реагування на надзвичайні ситуації соціально-медичного характеру.
- Пристрої безпеки для запобігання ризикам у побуті та для здоров'я людини.
- Спеціальні програми для дій у разі повторних падінь, підозри на жорстоке поводження, суїцидальної поведінки або погіршення когнітивних функцій.
- Сприяння особистій автономії через телефонні кампанії та семінари на місцях.



Наступною розробкою яка варта більш детального дослідження є проект під назвою «Рішення на основі ШІ для адресної соціальної допомоги» організований в Азербайджані в рамках їхнього внутрішнього проекту «Цифрової держави» і практику якого поступово починають переймати в ЄС для надання подібних адміністративних послуг мігрантам та вимушеним переселенцям.

Цей проект спрямований на вирішення проблеми ефективного та проактивного розподілу адресної державної соціальної допомоги (далі - АДСП) як соціальної виплати малозабезпеченим сім'ям в Азербайджані. Його використання дозволило вирішити історичні, адміністративні та процедурні проблеми які існували до цього. Зокрема, це затримки в проведенні обстеження умов життя домогосподарств, відсутність координації, а також порушення принципів прозорості, адресності та рівності, що, серед іншого, призводило до того, що сім'ям, які мали на це право, відмовляють в отриманні АДСП.

Державний фонд соціального захисту населення запровадив веб-додаток як високотехнологічний продукт на основі штучного інтелекту, який централізує та впорядковує обстеження матеріально-побутових умов домогосподарств, роблячи цей процес більш неупередженим, ефективним, прозорим та економічно вигідним. Завдяки використанню цифрового підходу система, вперше у світовій практиці застосована у зв'язку з призначенням АДСП, зменшила втручання людини, мінімізувала корупційні ризики та бюрократичну неефективність, а також прискорила проведення АДСП, гарантуючи, що ті, хто її потребує, отримають своєчасну підтримку та доступ до ресурсів, необхідних для здорового та продуктивного життя. Одним із значних досягнень програми стало забезпечення переходу від «людського середовища» до «цифрового середовища»[63]. Даний сервіс організований в додатку, який є аналогом українського додатку «Дія», під назвою «VEMTAS», і працює на основі сервісу електронного урядування Республіки Азербайджан (див рисунок 1.6).



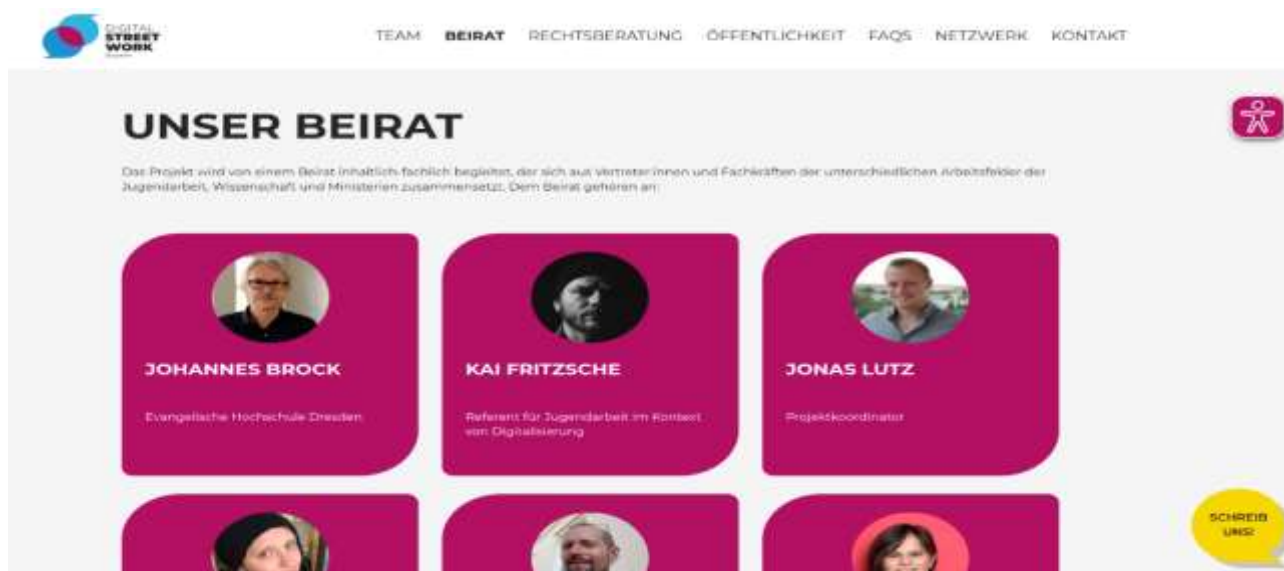
**Рисунок 1.6 Ресурс для надання адміністративних та соціальних послуг E-gov.az**

Ще одним цікавим проектом, що проходить період випробувань з 2021 року є «Digital Streetwork Bavaria»[59].

Даний проект орієнтований на взаємодію з молодими людьми у віці 14-27 років на онлайн-форумах і платформах соціальних мереж, пропонуючи анонімні, конфіденційні та експертні консультації. Основна увага приділяється проблемам психічного здоров'я, але не обмежується лише ними. Працівники даного сервісу співпрацюють з молодими людьми, поважаючи їхні потреби та уподобання, і встановлюють зв'язки з місцевими адміністраціями, поєднуючи цифровий та аналоговий світи.

Поважаючи приватність, Digital Streetwork збирає лише основну особисту інформацію, необхідну для консультування, щоб створити довірливе середовище. Завдяки активній онлайн-діяльності Digital Streetwork є новою формою інформаційно-просвітницької роботи, яка має значний вплив. З моменту її запуску у вересні 2021 року понад 7 300 молодих людей землі Баварії, у Німеччині, взяли участь у близько 3 600 консультаційних сесіях[42]. Половина з цих сесій є інтенсивними, що відображає потребу в комплексній та тривалій підтримці.

Взаємодія відбувається через веб ресурс даного проекту, на якому ви можете як написати короткого листа, вибрати конкретного спеціаліста й зателефонувати до нього так і подати запит на термінову допомогу і з вами зв'яжуться впродовж хвилини (див рисунок 1.7).



**Рисунок 1.7** Приклад вибору спеціаліста на веб-сервісі Digital Streetwork.

Передові позиції з розробки і впровадження окремих механізмів діджиталізації соціальної сфери, крім України займають окремі держави Європейського Союзу. Однак основним напрямом розвитку згаданих технологій в європейських країнах є суміжна соціально-медична сфера.

Основні принципи та цілі ЄС у сфері цифровізації викладені в Стратегії єдиного цифрового ринку. Зокрема в ній наголошується на необхідності «підвищення якості державних послуг для максимізації потенціалу зростання європейської цифрової економіки»

Для кращого розуміння структури і прикладів використання цифрових технологій, ми проаналізували принципи застосування різноманітних елементів діджиталізації соціальних послуг ЄС, специфічні функції даних технологій, а також оцінили рівень їхнього впровадження.

Отже, першим і основним напрямком розвитку та імплементації цифрових технологій є роботизація та впровадження штучного інтелекту.

Другим основним напрямом цифровізації в ЄС є впровадження так званої функції «Теледопомога».

Ще одним важливим елементом Європейської діджиталізації є інтернет платформи.

Цифровою розробкою яка варта більш детальної уваги є проект під назвою «Рішення на основі ШІ для адресної соціальної допомоги» організований в Азербайджані в рамках їхнього внутрішнього проекту «Цифрової держави» і практику якого поступово починають переймати в ЄС для надання подібних соціальних послуг мігрантам та вимушеним переселенцям.

Ще одним цікавим проектом, що проходить період випробувань з 2021 року є «Digital Streetwork Bavaria». Даний проект орієнтований на взаємодію з молодими людьми у віці 14-27 років на онлайн-форумах і платформах соціальних мереж, пропонуючи анонімні, конфіденційні та експертні консультації.

Отже, як бачимо рівень діджиталізації в сфері соціального захисту країн ЄС, має свої особливості. Насамперед він опирається на напрацювання в робототехніці та використанні ШІ. Водночас цифрові технології зайняли гідне місце в системі соціального догляду та соціальної профілактики.

Висновки до першого розділу.

Розглянувши питання реалізації цільової програми «Держава в смартфоні» та імплементації цифрових технологій в систему соціальних служб, можемо стверджувати, що запропоновані зміни позитивно вплинули на якість соціального обслуговування та соціальних послуг. Адже, комп'ютер не бере хабарів, тому все, що можна автоматизувати, потрібно автоматизувати. Послуги мають бути в мобільному додатку, а не лише на порталі і щоб вони надавались взагалі без участі чиновників.

Впровадження системи соціальних послуг на рівні місцевого самоврядування, окреслило кар'єрні шляхи, з відповідними можливостями навчання та розвитку, для практиків соціальної роботи.

Зростаюча схильність споживачів соціальних послуг покладатися на цифрові пристрої як на частину своєї повсякденної комунікативної практики, створює нові очікування щодо того, як практичні фахівці соціальної роботи повинні спілкуватися з ними.

Водночас, швидка цифровізація соціальної сфери, котра була розповсюдженою практикою серед багатьох країн світу на період до пандемії, може поставити під сумнів такі елементи відносин між соціальним працівником і клієнтом, як особиста взаємодія.

Проаналізувавши наявні матеріали, можемо зробити наступний висновок - як робітники соціальних служб, так і громадяни отримувачі соціальних послуг якісно покращили ефективність своїх взаємовідносин завдяки використанню нових цифрових технологій, однак рівень незадоволеності клієнтів через відсутність прямої взаємодії також відчутно зріс.

Варто зауважити, що досить часто цифрові технології оцінюють виходячи з тих завдань, для вирішення яких вони були розроблені, але така оцінка є неповною і ґрунтується на хибному уявленні.

І хоча цифровізація стає невід'ємною частиною повсякденного життя багатьох громадян, однак дослідникам соціальної проблематики все ще важко дійти єдиної думки, як і в який спосіб діджиталізація впливає на сферу соціальних послуг, особливо в умовах повномасштабної війни.

Після повномасштабного російського вторгнення 24 лютого 2022 року мільйони людей залишили свої домівки через війну, що призвело до зростання числа біженців і внутрішнього переміщення людей. У цій ситуації система соціального захисту, з метою задоволення їх потреб, таких як психосоціальна підтримка, медичне консультування, освіта та інформування про мінну небезпеку, має важливе значення для організації задовільних умов життєдіяльності. Однак, коли все зруйновано і пошкоджено, а доступ до соціальних послуг обмежений, потрібні інноваційні методи комунікації. І наше дослідження підтвердило, що «цифрові інструменти в рази підвищують ефективність використання часу і створюють можливості для гнучких зустрічей

з клієнтами, які цього потребують»[50]. Діджиталізація соціальної сфери сприяє налагодженню та підтримці необхідної комунікації між соціальним працівником і клієнтом під час кризових ситуацій.

Передові позиції з розробки і впровадження окремих механізмів діджиталізації соціальної сфери, крім України займають окремі держави Європейського Союзу. Однак основним напрямом розвитку згаданих технологій в європейських країнах є суміжна соціально-медична сфера.

Основні принципи та цілі ЄС у сфері цифровізації викладені в Стратегії єдиного цифрового ринку. Зокрема в ній наголошується на необхідності «підвищення якості державних послуг для максимізації потенціалу зростання європейської цифрової економіки»

Для кращого розуміння структури і прикладів використання цифрових технологій, ми проаналізували принципи застосування різноманітних елементів діджиталізації соціальних послуг ЄС, специфічні функції даних технологій, а також оцінили рівень їхнього впровадження.

Отже, першим і основним напрямком розвитку та імплементації цифрових технологій є роботизація та впровадження штучного інтелекту.

Другим основним напрямом цифровізації в ЄС є впровадження так званої функції «Теледопомога».

Ще одним важливим елементом Європейської діджиталізації є інтернет платформи.

Цифровою розробкою яка варта більш детальної уваги є проект під назвою «Рішення на основі ШІ для адресної соціальної допомоги» організований в Азербайджані в рамках їхнього внутрішнього проекту «Цифрової держави» і практику якого поступово починають переймати в ЄС для надання подібних соціальних послуг мігрантам та вимушеним переселенцям.

Ще одним цікавим проектом, що проходить період випробувань з 2021 року є «Digital Streetwork Bavaria». Даний проект орієнтований на взаємодію з молодими людьми у віці 14-27 років на онлайн-форумах і платформах

соціальних мереж, пропонуючи анонімні, конфіденційні та експертні консультації.

Отже, як бачимо рівень діджиталізації в сфері соціального захисту країн ЄС, має свої особливості. Насамперед він опирається на напрацювання в робототехніці та використанні ШІ. Водночас цифрові технології зайняли гідне місце в системі соціального догляду та соціальної профілактики.

## РОЗДІЛ 2

### ПРАКТИЧНЕ ВИКОРИСТАННЯ НАЯВНИХ ІТ- РЕСУРСІВ ФАХІВЦЯМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ШКОЛІ ТА ГРОМАДІ

#### 2.1 Використання е-ресурсів Міністерства соціальної політики, Пенсійного фонду та Державного центру зайнятості в системі соціальних послуг

Цифровізація суспільства і всіх його аспектів його життєдіяльності є одним із основних трендів сучасності, а перевага ідеї повністю «Цифрової держави» збудує уми багатьох громадян. Так на сьогоднішній день в українців є повне право стверджувати, що ми знаходимось на передовій діджиталізаційних процесів, як держави так і суспільства в цілому. Українські розробки і нововведення займають одне з провідних місць по своїй ефективності серед систем електронного надання послуг. І якщо в країнах ЄС існує безліч досліджень де обґрунтовується користь цифровізації в тій чи іншій галузі, то в Україні близько половини цих досліджень уже давно пройшли тестування і стали звичними для громадян.

Сьогодні в нашій державі день існує цілий список, так званих е - соціальних послуг, для користування якими потрібно, або мати власний додаток, що надає ці послуги, або взаємодія із послугами певної служби відбувається онлайн, через додаток «Дія». Саме так, переважна більшість е - порталів та е - платформ які надають послуги, знаходяться в цифровому підпорядкуванні та загальному інформаційному просторі додатку «Дія».

«Дія» - це фактично перший новаторський і конструктивний підхід реалізований в контексті ідеї «Держава в смартфоні», суть якої полягає в наданні кожному з громадян вільного та зручного доступу до будь-якої адміністративної чи соціальної послуги яка є в країні. Безумовно, «Дія» сьогодні, за своєю суттю, більше задовольняє адміністративний спектр послуг, водночас виступаючи



агрегатором організації роботи інших е-сервісів. Однак, починаючи з 2021 року кількість соціальних сервісів, які реалізуються через «Дію» поступово зростає. Зокрема, нові соціальні виклики з якими ми зіткнулися з початком повномасштабної агресії російської федерації, покликали до життя нові рішення. Насамперед це стосується двох проблеми: адаптації внутрішньо переміщених осіб, та реінтеграції до мирного життя військовослужбовців, після демобілізації.

Також через «Дію» відбувається авторизація та підтвердження особистості для оформлення, переоформлення більшості соціальних послуг та виплат[3].

Сьогодні «Дія», у співпраці з органами державної влади та місцевого самоврядування, першою пропонує новаторські рішення щодо наявних соціальних. Однією з останніх пропозицій, яка з'явилась на порталі, є послуга яка намагається вирішити відразу дві соціальні проблеми: зростання безробіття та реінтеграції військовослужбовців. Це послуга «Грант для військовослужбовців-ветеранів та їхніх сімей»[2]. Використовуючи портал «Дія» будь-хто з ветеранів, якщо він має бажання відкрити власний бізнес, має можливість подати заявку на отримання відповідного гранту від держави. Разом із заявою подається відповідний бізнес план. Після розгляду поданих документів і прийняття позитивного рішення ви можете отримати грант до 1 млн грн. Отримані кошти, бенефіціар має інвестувати в створення нових робочих місць всередині держави, половина з яких обов'язково повинна виділятися на працевлаштування ветеранів бойових дій. Усі деталі та переваги цієї послуги було закріплено на законодавчому рівні, в рамках соціального захисту та соціальних гарантій ветеранам[5].

Через «Дію» надається також ряд послуг для ВПО. Насамперед це підтвердження статусу переміщеної особи, а також отримання відповідної грошової допомоги від держави, отримання кредиту для купівлі власного житла, а також для допомога в пошуку роботи, надання компенсацій роботодавцю що створює нові робочі місця для ВПО, тощо [22].

Окрім порталу «Дія» в Україні працює безліч інших е - служб й е - сервісів контрі займаються наданням соціальних та соціально-економічних послуг.

Звісно ж вони усі взаємодіють через «Дію», однак кожний спеціалізується на своїх послугах.

Станом на сьогодні існують програми і соціальні послуги котрі повністю перейшли на е – сервіси та онлайн портали, виключивши із комунікаційного ланцюга представників адміністративних та соціальних служб муніципалітету.

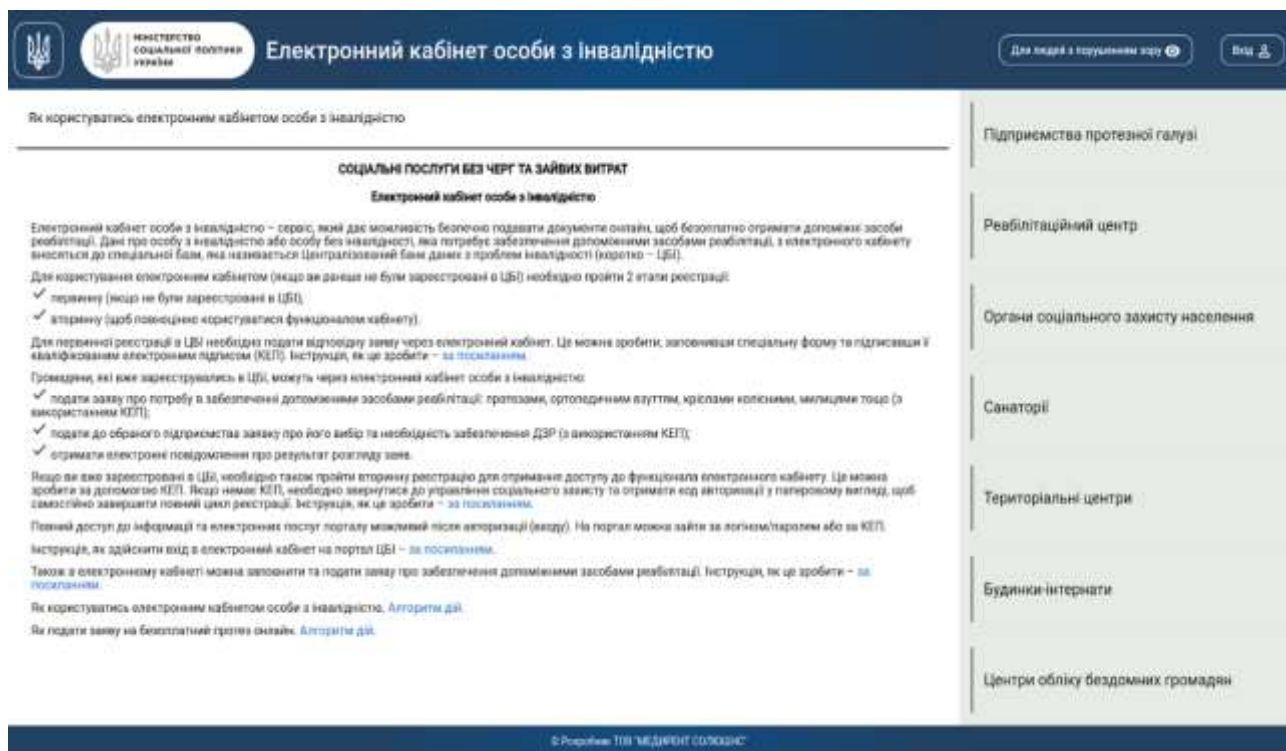
Найбільшу кількість е – послуг сьогодні пропонують Міністерство юстиції України й Міністерство соціальної політики України. Нас більше цікавлять е – послуги Мінсоцполітики і ми розглянемо їхню пропозицію більш детальноше.

Однією з цікавих пропозицій є е - сервіс «Муніципальна няня», що є частиною соціальних «е – послуг». Дана послуга інтегрується як частина загального веб порталу для надання електронних послуг і тому розділяє спільний особистий кабінет, який може бути створений за бажанням будь-якого користувача через систему BankID або за допомогою електронного підпису в «Дії»[13]. При створенні користувачем особистого кабінету, його персональна інформація поєднується з інформацією в «Дії» , що дозволяє доповнювати та розширяти загальний цифровий простір додатковою інформацією і можливістю мати власну особисту історію використання послуг задля їх майбутнього покращення і розвитку.

Після реєстрації, заповнення усіх необхідних форм щодо дитини та її батьків(опікунів), верифікації на рівні громади, місцевий муніципалітет зобов'язуються надавати батькам компенсацію на користування послугами няні для дітей до 3 років. Ця послуга являється однією із загальної стратегічної ініціативи щодо подоланню низької народжуваності в країні.

Досить цікавою службою із групи електронних послуг є «Персональний кабінет для людей з інвалідністю»[32]. Даний сервіс являється ініціативним проектом створеним за підтримки Міністерства соціальної політики України та приватних благодійних організацій.

Даний кабінет являє собою сервіс, в якому можливо безпечно подавати документи, заяви та довідки для отримання різноманітних соціальних послуг (див рисунок 2.1).



**Рисунок 2.1** Вигляд персонального кабінету особи з інвалідністю.

Крім того, згадана служба, допоможе будь-кому з інвалідністю, включно із отриманою військовослужбовцями чи цивільним населенням в результаті бойових дій. Зареєстрований користувач має можливість користуватись всіма доступними, згідно законодавства, послугами для осіб з інвалідністю. Перевагою даного е - сервісу є уніфікація послуг які надаються. Це може бути допомога в протезуванні, реабілітаційні послуги, допомога органів соціального захисту населення, санаторне лікування, послуга будинків-інтернатів облік бездомних громадян. Кожна послуга е - сервісу надає доступ до контактних номерів та електронних скриньок надавачів послуг. Використовуючи даний сервіс, клієнт може стати в електронну чергу на отримання безкоштовного протезу через втрату кінцівки внаслідок військових дій. Сервіс гарантує анонімність для кожного із своїх користувачів, та можливість обрати в якій формі вам зручно отримувати певні послуги: очно чи дистанційно.

Однією із найбільш популярних послуг, які можна замовити використовуючи е – сервіс, є послуга з оформлення субсидій. До речі, дана послуга як і частина інших електронних послуг Пенсійного фонду України і

послуг для сімей, що відповідають певним вимогам, сьогодні доступна через додаток «Дія»[11].

Субсидія призначається конкретній особі за її фактичним місцем реєстрації. При призначенні даного виду допомоги, в першу чергу враховуються доходи членів сім'ї заявника. Якщо в житлі зареєстровані неповнолітні діти без батьківської опіки або особи над якими встановлено опіку, то заявка на субсидію надається за рішеннями органів соціального захисту населення після розгляду поданої заявки. Якщо громадяни, які подають заявку на субсидію являються ВПО, тоді їм необхідно в «Дія» додати до заявки відповідні документи що підтверджують їх проживання за даною адресою. Водночас, через збільшення кількості осіб які потребують субсидії, зокрема й через отримання статусу ВПО, були верифіковані зміни та поправки до чинної постанови, що значно спростило процес подання заяв та отримання права на субсидію окремими категоріям громадян [4].

Іще одним нововведенням від Міністерства соціальної політики України, в контексті реалізації плану «Цифрової держави» стало введення «Автоматизованої системи реєстрації гуманітарної допомоги». Враховуючи постійні зміни чинного законодавства та реалії щодо необхідності чіткого документування та звітності про усю гуманітарну допомогу, яку Україна отримує від партнерів з усього світу, з'явилась потреба створити єдиний електронний реєстр. Спонукала до цього також необхідність обліку гуманітарної діяльності внутрішніх благодійних та соціальних організації при закупівлі та отриманні гуманітарної допомоги [10]. Насамперед дана е – служба сприяє уніфікації та стандартизації гуманітарних та закупівельних запитів різноманітних організацій. Після реєстрації користувача через портал «Дія» він отримує доступ до інтерфейсу цього реєстру, який дозволить безкоштовно здійснювати пошук як отримувача так і надавача гуманітарної допомоги (див рисунок 2.2).

Єдиний реєстр отримувача

Область, де адміністративної одиниці: \*    Населений пункт, де адміністративної одиниці: \*    Код ЄДРПОУ отримувача: \*    Назва отримувача: \*  
 Номер в реєстрі: \*    Категорія товару: \*    Дата розподілу: \*  
 Код ЄДРПОУ набувача: \*    Область, де адміністративної одиниці: \*    Населений пункт, де адміністративної одиниці: \*

🔍 Пошук

Номер за порядком	Номер в Реєстрі	Область	Населений пункт	Код ЄДРПОУ отримувача	Назва отримувача	Дата включення в реєстр	Дата виключення з реєстру	Код ЄДРПОУ набувача	Назва набувача	Категорія товару	Найменування товару	Дата розподілу товару	Адреса розподілу	Перегляд
Відсутні дані для відображення														

Радіо на сторінці: 5 - 0-010

© 2023 Мінісоцполітики  
 Розробник: ДП «ІТЦ Мінісоцполітики»  
 (044) 494-19-10  
 callcenter@soc.gov.ua

Слідкуй за нами тут:

## Рисунок 2.2 Вигляд робочої сторінки Єдиного реєстру отримувача гуманітарної допомоги

Даний сервіс передбачає також ведення обліку та реєстру вантажів, коштів, виконаних робіт та всього того, що має будь-яке відношення до гуманітарної допомоги. Крім цього даний реєстр створений для контролю та моніторингу зі сторони держави за правильністю використання отриманих ресурсів та послуг[6].

Одним із найбільших е - сервісів, окрім запропонованих Міністерством соціальної політики, є електронний «Портал електронних послуг» Пенсійного фонду України, на якому розміщено власне е - меню [18]. Даний сервіс створений для поступового та покрокового перенесення усіх доступних послуг у формат електронної взаємодії. На даний момент даний сервіс значної популярності не набував, оскільки більшість наявних в країні пенсіонерів вельми погано співпрацюють із будь-якою цифровою технікою. Однак перспективи використання даних послуг серед наступної хвилі громадян пенсійного віку виглядають вельми позитивними, оскільки середній рівень цифрової освіти серед населення росте, відповідно в таких організаціях як Пенсійний фонд

планується лише подальше зростання доступності та розширення кількості послуг.

На даний момент можемо виокремити п'ять основних послуг, які доступні клієнтам Пенсійного фонду: запис на прийом; заява на перерахунок пенсії; заява на страхову виплату; заява на призначення пенсії; заява на виплату субсидії.

Таким чином даний сервіс покриває більшу частину необхідного функціоналу пенсійного фонду і входить до одного інформаційного простору із порталом «Дія». Такий підхід, знову ж таки спрощує реєстрацію, пошук та надання документів, подачу заяв, пришвидшує початок опрацювання заяв. Крім цього даний сервіс дозволяє призначати та проводити онлайн консультації з різних питань, а також представляє вичерпні інструкції для ознайомлення при подачі будь-якого типу заяв(див рисунок 2.3).

The screenshot shows the online application form for a pension. The form is titled "Заява на призначення пенсії" and is part of the "Пенсійний калькулятор" service. The user is identified as "ПЕТРЕНКО МАРІЯ ПЕТРІВНА". The form includes the following fields:

- Орган ПФУ: Головне управління ПФУ в Донецькій області
- Вид пенсії: за віком
- Дата звернення: 2020.02.23
- Підписаний номер: 0204207096
- Прізвище: ПЕТРЕНКО
- Ім'я: МАРІЯ
- Лн. батька: ПЕТРЕНКО
- Дата народження: 14.07.1959
- Стать: жінка
- Телефон: +380934444444
- Е-mail: marpenko@pau.gov.ua

Below the form, there is a section for "Заява на призначення пенсії" and "Анкета - опитування". The preview of the printed form shows the following information:

Головне управління ПФУ в Донецькій області

**ЗАЯВА**  
про призначення / перерахунок пенсії

Пр. ПЕТРЕНКО МАРІЯ ПЕТРІВНА  
Дата народження: 14.07.1959      Телефон: +380934444444

Адреса:  
Місце реєстрації: 01109, Хмельницька обл., Шепетівський р-н, Бовківська, буд. 22, кв. 323  
Місце проживання: 01109, Хмельницька обл., Шепетівський р-н, Бовківська, буд. 22, кв. 323

Стор.	Номер	внутрішній номер заявки в ПФУ	видачено	Дата видачі
001	140644		ВИДАНО	21.12.1998

Трудова книжка або документи про стаж:  
 Книжка - тримати для розраху.ррз  
 Свід. пропрацював.ррз

Я даю згоду на передачу та обробку моїх персональних даних.

Я даю згоду, що відносно до мого заповнення проведеної, який має право на різні види пенсій, може отримувати лише одну за його вибором. Про призначення на роботу, звільнення з роботи, звільненні в садовий, військ. місце призначення, відвід за кодами на постійне місце проживання та інші обставини, що можуть вплинути на мою пенсійне забезпечення, завжди буду повідомляти відповідні органи, що призначення та виплату пенсії.

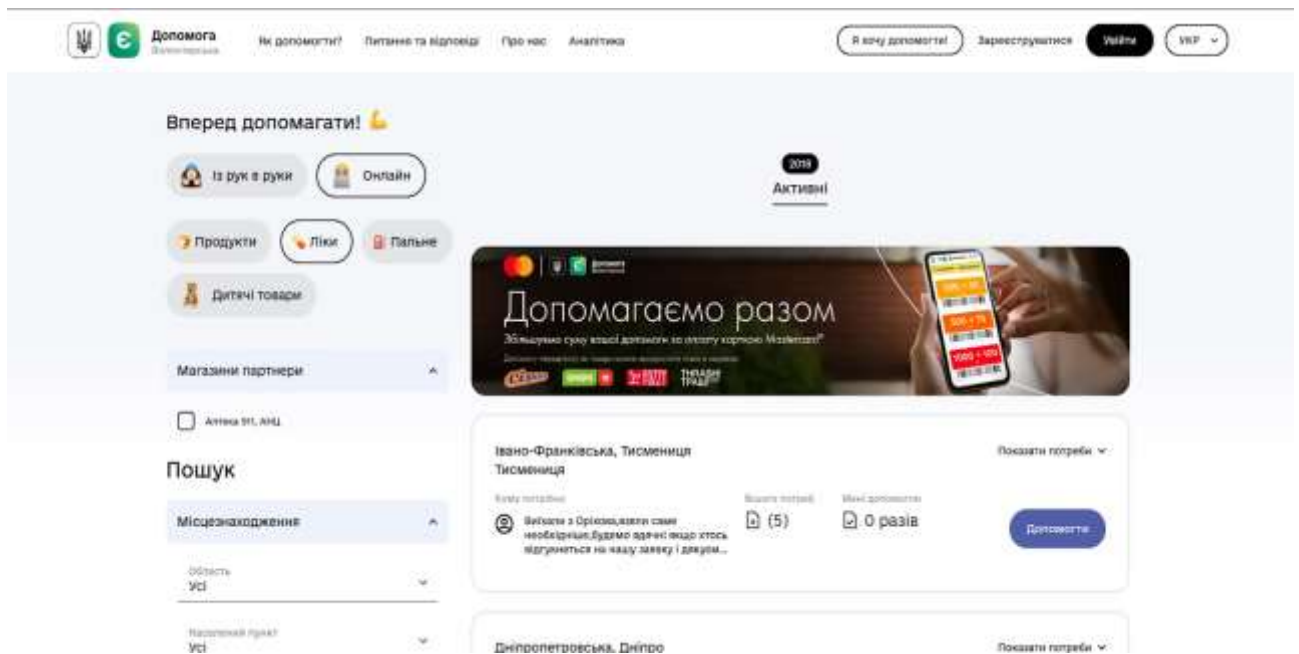
\* - поле обов'язкове для заповнення

**Сформувати заяву**

Рисунок 2.3 Вигляд персонального кабінету при подачі заяви на пенсію.

Одним із найважливіших і найвизначніших електронних сервісів доступних на сьогодні кожному українцю «єДопомога». Дану платформу було створено за підтримки Міністерства цифрової трансформації України та під контролем Міністерства соціальної політики України. Крім того значну підтримку для її запуску було надано агентством Програми Розвитку ООН (далі ПроООН) за фінансової підтримки Швеції[14]. Підставою для створення даного сервісу стала проблема надання необхідної гуманітарної допомоги громадянам які стали ВПО. Основною метою проекту є об'єднання можливостей всередині країни, волонтерів та міжнародних організацій в персоналізований гуманітарній допомозі постраждалим через російську агресію мешканцям України.

В даному застосунку існує кілька основних типів взаємодії. Перший з них стосується надання допомоги усіма не байдужими. Кожен має змогу зайти на цей сервіс і вибравши серед списку тип, призначення, і вид допомоги зробити одну із двох дій: Надати допомогу онлайн або надати допомогу «Із рук в руки» (див рисунок 2.4).



**Рисунок 2.4** Вигляд сервісу при виборі кому надати допомогу надати.

Запропоновані види допомоги мають між собою певні відмінності, котрі дозволяють користувачу обирати, як йому зручніше взаємодіяти із отримувачами.

Перший варіант - це допомога «Із рук в руки». Алгоритм дій в даному випадку дещо складний. Людина, котрій потрібна допомога, залишає заявку. Особа благодійник, котра має змогу та готова допомогти відгукується на цю заявку. Однак швидкість надання допомоги суттєво залежить від її об'єму та місця куди її потрібно доставити. Тобто якщо це територія, яка знаходиться в зоні бойових дій або близько до неї, тоді складність її виконання збільшується в рази.

Другим варіантом є допомога онлайн. Принцип дії в даному випадку вельми спрощений. Людина, котрій потрібна допомога, залишає заявку, в якій описує в деталях, яка саме допомога та якого характеру їй потрібна. Благодійник, що має бажання допомогти здійснює передоплату через «Допомога» на продукти, ліки, засоби гігієни, паливо та інше. Особа що залишає заявку отримує електронне повідомлення з кодом передплати який може бути переданий при розрахунку в магазинах, партнерах платформи. Код також буде слугувати підтвердженням оплати за товари чи послуги.

Реалізуючи план діджиталізації в контексті переходу до «Держави в смартфоні» перед багатьма органами центральної виконавчої влади України було поставлено завдання перенести надання своїх послуг в цифровий формат. Сьогодні уже масово з'являються нові цифрові сервіси та платформи, основне завдання яких спростити життя громадян різних категорій, особливо тих котрі проживають часто на території де ведуться активні бойові дії або поруч з ними. І хоча значна частина з них стає ВПО, проте опинившись в нових реаліях, далеко від свого дому, вони зацікавленні не тільки отримувати допомогу а й активно розвиватись. Враховуючи те, що через військові дії, переміщені особи як правило втратили власне житло, і як правило залишилися безробітними Державним центром зайнятості за безпосередньої підтримки Міністерства соціальної політики було створено Єдиний портал вакансій, основним завданням якого є надання кожному громадянину можливості знайти відповідну до його досвіду та спеціалізації роботу(див рисунок 2.5) [9].



**Рисунок 2.5 Форма пошуку роботи на Єдиному порталі вакансій.**

Окрім надання доступу до даного реєстру, кожен користувач має можливість створити персональний кабінет, в якому матиме змогу підтягнути персональну інформацію із порталу «Дія» а також вказати фільтри та налаштування по вакансіях сповіщення про котрі він бажає отримувати. Також представники Державного центру зайнятості надають послугу перевірки вашої кваліфікації в обраній спеціальності. Вона може відбуватися як по відео зв'язку так і за допомогою телефонного дзвінка. Також на даному порталі ви маєте змогу отримати мікро гранти на відкриття своєї власної справи, або на збільшення кількості робочих місць. За допомогою додатку «Дія» також відбувається швидка реєстрація і постановка вас за власним бажанням на облік, як безробітного. Опісля, працівники консультаційного центру допоможуть вам скласти резюме, яке відповідає заявленим вами знанням та досвіду і будуть взаємодіяти з вами в процесі пошуку роботи. Крім цього усі ВПО, що долучаються до пошуку роботи, виносяться в пріоритетний список і будь-якому роботодавцю, який забезпечить роботою представника даної групи, передбачені державою додаткові виплати, на отримання котрих можна подати онлайн заяву на цій же платформі.

Українські розробки і нововведення займають одне з провідних місць по своїй ефективності серед систем електронного надання послуг.

Безумовно, в Україні, сьогодні «Дія» - це перша новаторська і конструктивна платформа, реалізована в контексті ідеї «Держава в смартфоні». Як результат, кожний громадянин отримав вільний та зручний доступ до будь-якої адміністративної чи соціальної послуги яка є в країні.

Окрім порталу «Дія» в Україні працює безліч інших е - служб й е - сервісів котрі займаються наданням соціальних та соціально-економічних послуг. Звісно ж вони усі взаємодіють через «Дію», однак кожний спеціалізується на своїх послугах.

Найбільшу кількість е – послуг сьогодні пропонує Міністерство соціальної політики України.

Одним із найбільших е - сервісів, окрім запропонованих Міністерством соціальної політики, є електронний «Портал електронних послуг» Пенсійного фонду України.

Одним із найважливіших і найвизначніших електронних сервісів доступних на сьогодні кожному українцю «єДопомога». Даний сервіс, як і інші ресурси підтвердив свою ефективність завдяки агрегації тих послуг які проходять через нього з його можливостями міжнародної та глобальної гуманітарної допомоги.

## **2.2. Інформаційно інтегрована система «Соціальна громада» ресурс для призначення усіх видів соціальних допомог, пільг та компенсацій в громаді**

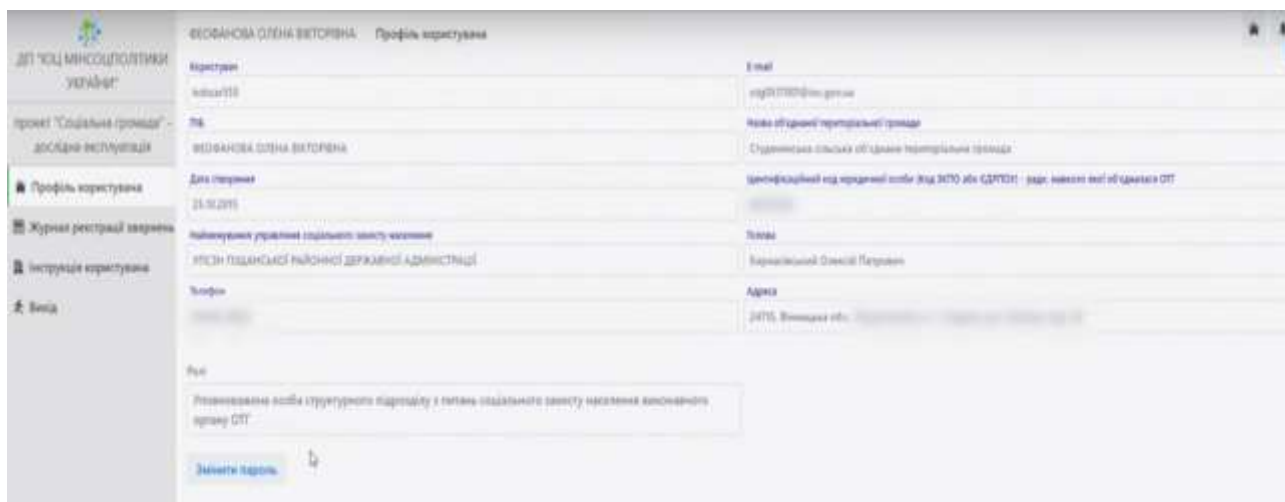
Політика децентралізації, започаткована українською владою після «Революції гідності», стала напевне першим кроком на шляху України до європейської спільноти. Надання більш широких повноважень муніципальній владі, призвело до поступового відходу державою від централізованого управління в системі соціального захисту населення. Пріоритетними стають

регіональні програми розвитку, які спрямовані на задоволення соціальних потреб населення конкретної громади. Ключовим завданням започаткованих реформ стало формування ефективної системи місцевого самоврядування, та створення більш прогресивного й водночас життєздатного середовища спрямованого на всебічний розвиток та задоволення соціальних потреб пересічних громадян. Також, перерозподіл обов'язків між різними рівнями влади сприяв суттєвому зростанню рівня та якості надання адміністративних та соціальних послуг.

В процесі реформування соціальних служб, найбільшу увагу було приділено удосконаленню системи соціального захисту населення на рівні об'єднаної територіальної громади (далі – ОТГ). Розпочата робота із передачі їй функції прийняття заяв та документів призначених для надання послуг із соціальної підтримки[20]. Як результат, терміни пошуку та отримання певної адміністративної чи соціальної послуги значно скоротились, перенісши «центр прийняття рішень» із районних та обласних центрів набагато ближче, в громаду. Паралельно із проведенням адміністративної реформи відбувається поступова діджиталізація процесів надання соціальних послуг, змінюється як структура соціального управління так і процеси взаємодії всередині ОТГ.

З ідеї «Цифрової держави» поступово викристалізувалась ідея «Цифрової ОТГ». На сьогоднішній день, з ціллю спрощення надання адміністративних послуг соціального характеру та включення в процеси взаємодії електронного документообігу, Міністерство соціальної політики України впровадило новий програмний комплекс під назвою інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».

З метою спрощення і одночасно удосконалення системи соціального захисту населення на рівні об'єднаних територіальних громад була проведена робота з передачі їм функцій прийняття заяв та документів громадян для призначення соціальної допомоги. Такий підхід дозволив значно спростити надання адміністративних послуг соціального характеру (див рисунок 2.6)[31].



**Рисунок 2.6** Вигляд персонального кабінету в ПС «Соціальна громада».

Даний комплекс дозволив автоматизувати та значно спростити для користувачів та надавачів послуг процес взаємодії. Першочерговою ціллю яку ставили перед собою розробники програми, стало отримання первинних документів від громадян ОТГ за місцем їх проживання та подальша їх передача управлінням соціального захисту в електронному вигляді. На сьогоднішній день даний програма являє собою безпечний, надійно шифрований, швидкий та зручний комплекс цифрової подачі заяв, що включають в себе 27 різних видів як за призначенням так і за форматом. Найважливішими з них є:

- Допомога сім'ям з дітьми;
- Допомога малозабезпеченим сім'ям;
- Допомога особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю;
- Допомога на дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування;
- Допомога ВПО;
- Допомога багатодітним сім'ям;
- Подача заяв на субсидії.

Основним недоліком даного програмного комплексу є його нішевість, його можуть використовувати лише для працівників соціальних та адміністративних центрів на місцях. Тому пересічний мешканець громади, якщо він бажає отримати певну послугу чи подати заяву на її отримання мусить особисто з'явитись в представництво своєї ОТГ або ЦНАСП. Однак, на нашу думку, лише питання часу коли даний комплекс, отримавши повсюдне поширення в ОТГ,

набуде нових функцій, які допустять до користування його функціоналом звичайних жителів громади, або ж його включать в комплекс послуг які надає портал «Дія».

Якщо ж брати до уваги лише переваги роботи із даним комплексом для соціальних та адміністративних працівників, того його користь неоціненна. Так для початку роботи із даною системою потрібно оформити заяву на сайті «Соціальної громади». Після затвердження вам буде надіслано інструкцію з налаштування та підключення даного комплексу а також модуль з шифрування задля збереження конфіденційності інформації. Виконавши реєстрацію та приступивши до роботи в персональному кабінеті, ви зможете взаємодіяти з іншими соціальними структурами і відслідковувати статус та стан поданих заяв. В залежності від місця де ви працюєте вам буде надано різні права для опрацювання поданих заяв. Сьогодні доступні три основних рівня : старостинський або рівень ЦНАП, рівень користувача в ОТГ, рівень структурного підрозділу із соціального захисту населення.

По обов'язках і правах: перший або старостинський рівень відповідає за формування електронної заяви в межах відповідного старостинського округу, за формування електронної анкети , коригування даних в електронних заявах, якщо в цьому є потреба, в межах відповідного округу, перегляд журналу звернень, передачу заяв на перевірку в ОТГ.

Рівень ЦНАП має такі самі повноваження і відповідальність що й старостинський однак в своїй зоні покриття з надання послуг.

Рівень користувача в ОТГ являє собою другий рівень та уповноважену особу, що відповідає за: Перегляд журналу звернень, який складається із заяв, створених в усіх округах громади старостами та ЦНАП, перевіряє сформовані електронні заяви в усіх округах громади та ЦНАП, передачу перевірених електронних заяв на опрацювання в СПСЗН або на доопрацювання в округ, перегляд результатів опрацювання заяв в СПСЗН та формування звітів.

Рівень СПСЗН являє собою кінцеву юрисдикцію та третій рівень взаємодії, який приймає рішення про затвердження, чи не затвердження, якщо не затвердження то з якої причини конкретної заяви про надання послуг.

Окрім цього, перші два рівні взаємодії мають право подати заявку до Державного підприємства «Інформаційно обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України» та отримати права старшого Адміністратора. Дані права можуть бути прив'язані за затвердженням до будь-якого рівня доступу і відкрити йому ті функції, котрі доступні іншим.

У структурних підрозділах із питань соціального захисту населення ОТГ та старостинських округів повинні бути обрані відповідальні особи, робочі місця яких будуть підключенні до програмного комплексу і які будуть здійснювати опрацювання заяв та документів на призначення усіх призначених для цього соціально-адміністративних послуг перелічених послуг.

Основним робочим вікном для користувача першого та другого рівня являє собою «Журнал реєстрації звернень» (див рисунок 2.7).

Номер заяви	Дата реєстрації	PE номер	Тип документа	STATUS	Етап	Персонал СПСЗН
1586482101198001	11.04.2019	1586482101198001	Заява	Відкрито	Відкрито	
1586482101198002	11.06.2019	1586482101198002	Заява	Відкрито	Отримано картка на зовні	15.06.2019 16:05
1586482101198003	10.04.2019	1586482101198003	Заява	Відкрито	Заяв отримано на формування заяви	
1586482101198004	10.06.2019	1586482101198004	Заява	Відкрито	Заяв отримано з СПСЗН	14.06.2019 18:19
1586482101198005	08.04.2019	1586482101198005	Заява	Відкрито	Відкрито	
1586482101198006	30.03.2019	1586482101198006	Заява	Відкрито	Отримано картка на зовні	31.03.2019 15:56
1586482101198007	25.02.2019	1586482101198007	Заява	Відкрито	Отримано картка на зовні	07.06.2019 14:11
1586482101198008	13.03.2019	1586482101198008	Заява	Відкрито	Отримано картка на зовні	14.03.2019 15:51
1586482101198009	10.04.2019	1586482101198009	не лоний	Відкрито	Відкрито	
1586482101198010	23.02.2019	1586482101198010	Заява	Відкрито	Отримано картка на зовні	01.04.2019 14:29
1586482101198011	25.01.2019	1586482101198011	Заява	Відкрито	Заяв отримано з ПСЗН	25.04.2019 11:12

**Рисунок 2.7** Вигляд журналу реєстрації звернень.

Дане вікно має у своїй структурі таблицю в якій містяться усі попередньо створені звернення та є можливість переглянути про них детальнішу інформацію. В самому журналі є кілька стовпчиків що дозволяють соціальним працівникам легко прослідкувати статус даної заяви. Так поле «Номер заяви» включає в свою структуру один за одним : тип заяви(перша цифра), номер ОТГ(7

знаків), номер старостинського округу (2 знаки), рік реєстрації заяви (5 знаків), порядковий номер в журналі (останні 2 знаки).

Поле «дата реєстрації» вказує дату подачі заяви на обробку до програмного сервісу. Поле «Статус» вказує на якому етапі на даний момент знаходиться звернення. Статус може змінюватись регулярно і відображати як етапи обробки так і процес відмови або повернення із будь-якого етапу через різноманітні причини, котрі будуть вказані в деталях заяви. Існує кілька основних статусів:

- Формування заяви - означає що заяву створено і вона збережена в журналі того хто її створив, очікуючи передачі на ОТГ.
- Передана до ОТГ - дана заява відправлена на подальшу обробку уповноваженої особи до 2 рівня.
- Заяву відвантажено до СПСЗН/заяву Перевірено та передано до СПСЗН - дана заява пройшла етап розгляду уповноваженої особи ОТГ і передана на подальше опрацювання до СПСЗН.
- Отримано відповідь - означає що дану заяву опрацьовано на структурному відділі СПСЗН і було ухвалено відповідь, результати якої можливо переглянути в деталях заяви.
- Заяву повернуто на формування заяви - це означає що в заяві виявлено помилку або недостатньо даних і її було повернуто до старостинського округу на доопрацювання.

Поле «Пакет документів» встановлюється автоматично при оформленні заяви і відображає достатність поданих даних для обробки даної заяви. Наступне поле «Передана до УПСЗН» показує коли дана заява була передана до третього рівня обробки - до структурного підрозділу із соціального захисту населення. Він відображається зеленим до тих пір доки заявка не буде затримана в обробці щонайменше на 3 дні.

Кожен користувач, який подав заявку може її вільно відкликати доки вона знаходиться в статусі «Формування заяви». Крім цього редагувати заяву можливо тільки доки вона формується, або була повернена на доопрацювання(див рисунок 2.8).

**Рисунок 2.8 Форма редагування заяви.**

Якщо постає потреба, користувач має можливість сформувати декларацію до того типу заяви, яка потребує даної декларації. Її можливо створити тільки тоді коли заява знаходиться в статусі «Формування заяви».

Для формування заяви на отримання конкретного виду допомоги, після того як буде вказано загальну інформацію, потрібно перейти до вікна «Допомога» і до списку додати всі види допомоги. В даному вікні автоматично завантажуються доступні види допомоги для конкретного заявника, якщо його інформація є в базі даних, що відповідно спрощує вибірку (див рисунок 2.9).

**Рисунок 2.9 Розмір вибірки в наданні послуг, що можливо прикріпити до заяви.**



Окрім цього при створенні заяви на отримання послуг, в даному програмному комплексі надається можливість чітко вказати прив'язаних осіб до заявника і за потреби чітко розподілення допомоги в випадку вказання її на конкретного члена сім'ї.

Проаналізувавши структуру і принцип роботи інформаційно інтегрованої системи «Соціальна громада», ми дійшли висновку, що її впровадження значно спростило й удосконалило систему соціального захисту населення на рівні об'єднаних територіальних громад. Фактично робота з опрацювання заяв та документів громадян для призначення соціальної допомоги перейшла на низовий рівень.

Першочергово було розглянуто основні причини створення та які саме чинники призвели до того що вона має саме такий функціонал. Відбувся структурований огляд необхідних складових для початку роботи із цією системою

Даний комплекс дозволив автоматизувати та значно спростити для користувачів та надавачів послуг процес взаємодії.

Водночас, одним з недоліків даного програмного комплексу є його нішевість, адже його можуть використовувати лише працівники соціальних та адміністративних центрів на місцях, а можливість автоматичної подачі заяв жителями ОТГ без використання послуг місцевих ЦНАП або старости відсутня.

### **2.3. Практичне застосування програми «Я психолог» в роботі соціального педагога загальноосвітнього навчального закладу.**

Процес діджиталізації поступово покриває кожен сегмент роботи соціальних служб, особливо тієї рутинної роботи, яку є можливість автоматизувати. Та не тільки в спеціалізованих соціальних службах виникає потреба в якісній модернізації. Робота соціального педагога не менш за інші потребує цифровізації.

Опираючись на власний досвід, можемо стверджувати, що робота соціального педагога, в будь-яких закладах освіти потребує належної кваліфікації, підкріпленої відповідними фаховими компетентностями. Так в шкільній ієрархічній структурі ви можете бути найкращим соціальним працівником, та розуміти як вирішувати численні проблеми клієнтів, однак не варто забувати, що ви в першу чергу вчитель. Робота вчителем і соціальним педагогом в одній особі має як свої переваги так і свої недоліки. З переваг, можна назвати певну спільність даних професій – адже і вчитель і соціальний педагог працюють в середовищі «людина - людина», тільки одні з них це діти що тільки почали пізнавати світ а інші часто просто «старші діти» із тими ж проблемами та переживаннями. До недоліків можна віднести власне складність роботи саме соціальним педагогом, оскільки ви часто будете поставати таким собі містком між батьками, учнями та вчителями, де кожен з клієнтів живе у власному світі і кожен із них має свої правди і неправди. Отже, випускник нашої освітньої програми, який пройде власну професійну «школу», зможе вільно працювати із більшістю соціальних проблем та ситуацій з якими доведеться зіткнутися.

Досить часто, робота соціального педагога школи проходить в складі мультидисциплінарної команди до якої також залучено психолога. Іноді, ці дві посади може суміщати, і одна людина, рівень обов'язків котрої зростає експоненціально. До основних завдань соціального педагога належить підтримка, аналіз та корекційна робота із інклюзивними групами учнів. Крім цього згаданий фахівець повинен вести повну соціальну звітність навчального закладу, що включає в себе розподіл та диференціацію учнів на різні категорії: пільгові, інклюзивні, тощо. Також до цієї роботи відноситься соціальний супровід дітей із додатковими освітніми потребами. Часто при роботі із дітьми згаданих вище категорій, задля отримання численних довідок та корекційних годин, соціальної реабілітації чи просто ведення журналу взаємодії представниками від інклюзивно – ресурсного центру (далі – ІРЦ) з дітьми, потрібно проводити надлишкову та об'ємну паперову роботу. Якщо ж в одній школі соціальний педагог виконує роль ще й шкільного психолога, то рівень

ведення необхідної звітності зростає геометрично, і в такій ситуації важко говорити про якісне виконання обов'язків.

Отже використання діджиталізації є досить затребуваним представниками цього напрямку соціальної роботи.

Починаючи із 2022 року почалось відкрите тестування автоматизованої інформаційної системи «Я психолог». Поступово відбувся обов'язковий перехід до роботи в згаданій програмі усіх співробітників, що відповідають за інклюзивний та соціальний супровід учнів.

Даний сервіс являє собою виключно уніфіковану платформу, основною задачею якої було спрощення ведення та подачі різноманітної інформації про цільові групи дітей. Так кожен користувач має змогу зареєструвати в даному сервісі тих респондентів за яких він несе відповідальність. Після розподілити їх по класах і надіславши запит на згоду по обробці даних та на взаємодію із дитиною, щоб потім приступити до роботи (див рисунок 2.10).

№	ІМ'Я	Клас	Логін	Пароль	Згоді батьків	УВБГ	Останній вхід	Видалити
1	Демонстраційний Респондент 1	1A	demontstacjnyy1190	какой пароль	✗	🔒	2021-10-11	🗑️
2	Демонстраційний Респондент 2	1A	demontstacjnyy26718	какой пароль	✗	🔒	2021-09-12	🗑️
3	Демонстраційний Респондент 2	1A	demontstacjnyy88843	какой пароль	✗	🔒	2021-09-12	🗑️
4	Демонстраційний Респондент 4	1A	demontstacjnyy35420	какой пароль	✗	🔒	2021-09-12	🗑️
5	Демонстраційний Респондент 5	1A	demontstacjnyy68910	какой пароль	✗	🔒	2021-09-12	🗑️
6	Приклад Приклад	1апр	pryklad27063	cb40y11	✗	🔒		🗑️

**Рисунок 2.10 Список респондентів із якими буде відбуватись взаємодія.**

В даному вікні також можна проводити тонке налаштування відображення та доступів для кожного з зареєстрованих респондентів. Вам надається можливість переміщувати респондентів по різних класах, та відповідно відправляти до архіву якщо робота з ним закінчена. Ви повинні обов'язково

зберігати в архів респондентів, з якими закінчилась взаємодія, оскільки їх дані потім будуть відправлені на перевірку та обробку до ІРЦ за їх запитом.

Наступним основним елементом з яким працюватиме користувач є проведення діагностик. Діагностичний інструмент є найціннішою основою будь-якої діяльності працівника соціальної та психологічної служби. Так само діагностика являється єдиним базисом на якому ґрунтується розвивальна, корекційна та профілактична робота із конкретними групами учнів. Від точності результатів діагностики залежить ефективність подальшої роботи з респондентом як соціального педагога так і практичного психолога. В даній системі доступно проведення діагностик кількома різноманітними варіантами. Ви як користувач можете надати дитині можливість пройти конкретну діагностику з пристрою, маєте можливість прикріпити її результати в форматі фото паперового варіанту, та надіслати на особистий акаунт вашого респондента для проходження. В базі даних сервісу доступна велика кількість діагностичних матеріалів, що вільно диференціюються як по віковій так і тематичній категорії. Серед основних видів діагностик доступно:

- Перевірка готовності до школи;
- Вивчення характеру та темпераменту особистості ;
- Вивчення здібностей та інтелекту;
- Вивчення девіантної поведінки;
- Діагностування психічних станів особистості;
- Вивчення відносин міжособистісних та в сім'ї;
- Тести для керівників, педагогів та батьків;
- Соціометричні діагностики.

Усього на даний момент доступно близько 250 різноманітних діагностик. Дані по ним можуть бути збережені за конкретним респондентом, або повністю залишитись анонімними якщо в цьому є потреба. Будь-які результати діагностики є можливість завантажити і використовувати в паперовому форматі зручного списку для продовження роботи із учнями очно. Окрім цього при

виборі конкретної форми діагностування кожному користувачу надається можливість переглянути коротку інтерпретацію для ознайомленням із її цільовим призначенням. Воно знаходиться в розширеному списку біля кожного конкретного найменування.

Наступним елементом функціоналу, який допомагає в соціальному педагогу є система анкетувань. Її функціонал являє собою дещо схожу структуру із системою діагностик, однак даний формат збору інформації відразу доступний за посиланням, котре можна розіслати зацікавленим групам. Крім цього теми даних анкет в основному стосуються сфери роботи соціального педагога і допомагають обробляти та збирати інформацію про прояви девіантної поведінки школярів. Вони створенні для проходження анкетування великою кількістю респондентів, після чого ви можете виділити окремі результати що відхиляються від норми і продовжити роботу із ними (див рисунок 2.11).

**Рисунок 2.11** Вигляд типової анкети для роботи із дорослими.

Після обрання групи і необхідних для роботи респондентів, в вікні вибору типу діагностики/анкети ви можете створити електронне посилання, по якому ваші респонденти, або ж усі хто отримає це посилання зможуть пройти необхідне опитування. При створенні посилання ви самі обираєте цільову групу. Варто пам'ятати що результати ваших анкетувань знаходяться у вільному доступі для інших працівників вашого закладу, однак вони не зможуть отримати результати

діагностики без вашого дозволу. За потреби якщо потрібно опрацювати результати конкретного респондента, в даній платформі є вікно «Результати та звіти» в якому ви зможете переглянути загальну інформацію по конкретній групі, сформувати її автоматично у зручний уніфікований звіт та подати на друк, або переслати за потреби. Така ж можливість доступна і для індивідуальних звітів по конкретним респондентам. Кожен респондент може написати електронну заяву на ім'я директора, від імені батьків, про те що він дає згоду на збір та обробку даних, а також на пряму роботу шкільного соціального педагога чи практичного психолога із їхньою дитиною. Дана заява при її затвердженні надає респондентам доступ до функціоналу даної платформи.

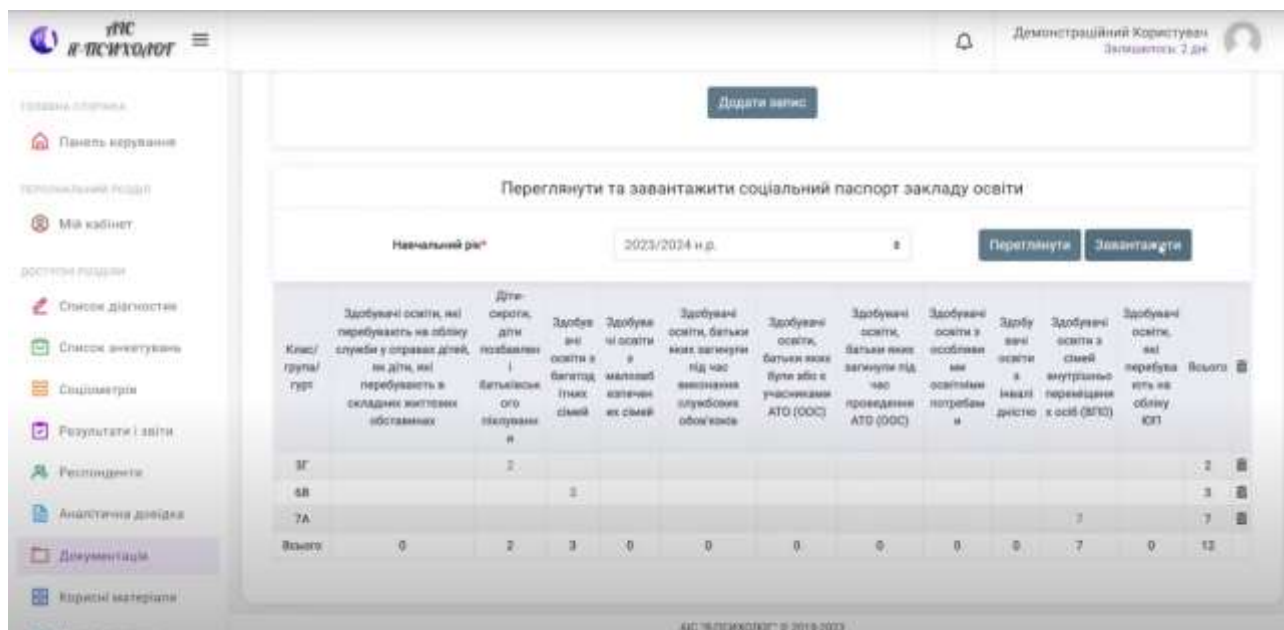
Одним із основних завдань при роботі соціального педагога є створення соціального паспорту школи та ведення журналу щоденного обліку. Дана платформа надає набір інструментів, що дозволяє напряду в онлайн форматі вести ці види документації. Так зайшовши до особистого кабінету користувач має можливість обрати поле «Документація ПП та СП» і перейти до роботи із даними документами(див рисунок 2.12).

**Рисунок 2.12 Форма заповнення журналу щоденного обліку.**

В даному вікні користувач має змогу створювати записи до журналу. Він зобов'язаний вказати навчальний рік, свою посаду. Після чого він обирає із списку створених та запрошених респондентів. Він вказує напрям своєї

діяльності із респондентом, час і дату проведення а також в обов'язковій формі тип і форму проведеної роботи. Після чого користувач зберігає дану інформацію до списку і має змогу потім в будь-який момент переглянути та надіслати на обробку, чи на підтвердження до необхідних органів.

Наступним функціоналом котрий потрібно використовувати кожному соціальному педагогу є ведення цифрового Соціального паспорту навчального закладу. Даний сервіс дозволяє зручно та ефективно вносити зміни та додавати нові записи до вашого соціальної паспорту. Зайшовши до вкладки «Документація для ПП та СП» потрібно вибрати вкладку «Соціальний паспорт» після чого в нас відкривається можливість перегляду та редагування соціальних паспортів за попередні роки, та створення нового(див рисунок 2.13).



**Рисунок 2.13** Вигляд нового цифрового соціального паспорту навчального закладу.

Для заповнення інформацією в верхній частині сторінки нам доступні поля подібні до тих, що поступні в щоденному журналі. В цих полях ми вказуємо рік паспорту в який хочемо внести інформацію, категорію учнів, їх класи та кількість. Після внесення усіх даних ми отримуємо готовий цифровий варіант паспорту, котрий можливо зручно завантажити та трансформувати в паперовий варіант.

Сьогодні стає зрозуміло, що не лише в спеціалізованих соціальних службах виникає потреба в якісній модернізації. Робота соціального педагога загальноосвітній школі також потребує цифровізації.

Починаючи із 2022 року почалось відкрите тестування автоматизованої інформаційної системи «Я психолог». Поступово відбувся обов'язковий перехід до роботи в згаданій програмі усіх співробітників, що відповідають за інклюзивний та соціальний супровід учнів.

Дана програма дозволяє зберігати в архів справи респондентів, з якими закінчилась взаємодія, а їхні дані можуть будь-коли бути відправлені на перевірку та обробку до ІРЦ.

Також дана програма дозволяє проводити цілий ряд діагностичних вимірювань кількома різноманітними варіантами. Опрацьовані результати можна прикріпити в форматі фото паперового варіанту, та надіслати на особистий акаунт вашого респондента. Іще одним елементом функціоналу, який допомагає в роботі соціального педагога є система анкетувань.

За допомогою сервісу «Я психолог» соціальні педагоги можуть вести необхідну документацію, а також мають змогу відправити на онлайн затвердження інформацію до відповідальних осіб навчального закладу, а після погодження на рівні школи до відповідних департаментів Міністерства

Даний сервіс також дозволяє зручно та ефективно вести Соціальний паспорт навчального закладу, вносити до нього зміни та додавати нові записи.

Висновки до другого розділу.

Українські розробки і нововведення займають одне з провідних місць по своїй ефективності серед систем електронного надання послуг.

Безумовно, в Україні, сьогодні «Дія» - це перша новаторська і конструктивна платформа, реалізована в контексті ідеї «Держава в смартфоні». Як результат, кожний громадянин отримав вільний та зручний доступ до будь-якої адміністративної чи соціальної послуги яка є в країні.



Окрім порталу «Дія» в Україні працює безліч інших е - служб й е - сервісів контрі займаються наданням соціальних та соціально-економічних послуг. Звісно ж вони усі взаємодіють через «Дію», однак кожний спеціалізується на своїх послугах.

Найбільшу кількість е – послуг сьогодні пропонує Міністерство соціальної політики України.

Одним із найбільших е - сервісів, окрім запропонованих Міністерством соціальної політики, є електронний «Портал електронних послуг» Пенсійного фонду України.

Одним із найважливіших і найвизначніших електронних сервісів доступних на сьогодні кожному українцю «єДопомога». Даний сервіс, як і інші ресурси підтвердив свою ефективність завдяки агрегації тих послуг які проходять через нього з його можливостями міжнародної та глобальної гуманітарної допомоги.

Проаналізувавши структуру і принцип роботи інформаційно інтегрованої системи «Соціальна громада», ми дійшли висновку, що її впровадження значно спростило й удосконалило систему соціального захисту населення на рівні об'єднаних територіальних громад. Фактично робота з опрацювання заяв та документів громадян для призначення соціальної допомоги перейшла на низовий рівень.

Першочергово було розглянуто основні причини створення та які саме чинники призвели до того що вона має саме такий функціонал. Відбувся структурований огляд необхідних складових для початку роботи із цією системою

Даний комплекс дозволив автоматизувати та значно спростити для користувачів та надавачів послуг процес взаємодії.

Водночас, одним з недоліків даного програмного комплексу є його нішевість, адже його можуть використовувати лише працівники соціальних та адміністративних центрів на місцях, а можливість автоматичної подачі заяв жителями ОТГ без використання послуг місцевих ЦНАП або старости відсутня.

Сьогодні стає зрозуміло, що не лише в спеціалізованих соціальних службах виникає потреба в якісній модернізації. Робота соціального педагога загальноосвітній школі також потребує цифровізації.

Починаючи із 2022 року почалось відкрите тестування автоматизованої інформаційної системи «Я психолог». Поступово відбувся обов'язковий перехід до роботи в згаданій програмі усіх співробітників, що відповідають за інклюзивний та соціальний супровід учнів.

Дана програма дозволяє зберігати в архів справи респондентів, з якими закінчилась взаємодія, а їхні дані можуть будь-коли бути відправлені на перевірку та обробку до ІРЦ.

Також дана програма дозволяє проводити цілий ряд діагностичних вимірювань кількома різноманітними варіантами. Опрацьовані результати можна прикріпити в форматі фото паперового варіанту, та надіслати на особистий акаунт вашого респондента. Іще одним елементом функціоналу, який допомагає в роботі соціального педагога є система анкетувань.

За допомогою сервісу «Я психолог» соціальні педагоги можуть вести необхідну документацію, а також мають змогу відправити на онлайн затвердження інформацію до відповідальних осіб навчального закладу, а після погодження на рівні школи до відповідних департаментів Міністерства

Даний сервіс також дозволяє зручно та ефективно вести Соціальний паспорт навчального закладу, вносити до нього зміни та додавати нові записи.

## ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

Розглянувши питання реалізації цільової програми «Держава в смартфоні» та імплементації цифрових технологій в систему соціальних служб, можемо стверджувати, що запропоновані зміни позитивно вплинули на якість соціального обслуговування та соціальних послуг. Адже, комп'ютер не бере хабарів, тому все, що можна автоматизувати, потрібно автоматизувати. Послуги мають бути в мобільному додатку, а не лише на порталі і щоб вони надавались взагалі без участі чиновників.

Водночас впровадження системи соціальних послуг на рівні місцевого самоврядування, окреслило кар'єрні шляхи, з відповідними можливостями навчання та розвитку, для практиків соціальної роботи.

Зростаюча схильність споживачів соціальних послуг покладатися на цифрові пристрої як на частину своєї повсякденної комунікативної практики, створює нові очікування щодо того, як практичні фахівці соціальної роботи повинні спілкуватися з ними.

Водночас, швидка цифровізація соціальної сфери, котра була розповсюдженою практикою серед багатьох країн світу на період до пандемії, може поставити під сумнів такі елементи відносин між соціальним працівником і клієнтом, як особиста взаємодія.

Проаналізувавши наявні матеріали, можемо зробити наступний висновок - як робітники соціальних служб, так і громадяни отримувачі соціальних послуг якісно покращили ефективність своїх взаємовідносин завдяки використанню нових цифрових технологій, однак рівень незадоволеності клієнтів через відсутність прямої взаємодії також відчутно зріс.

Варто зауважити, що досить часто цифрові технології оцінюють виходячи з тих завдань, для вирішення яких вони були розроблені, але така оцінка є неповною і ґрунтується на хибному уявленні.

І хоча цифровізація стає невід'ємною частиною повсякденного життя багатьох громадян, однак дослідникам соціальної проблематики все ще важко дійти єдиної думки, як і в який спосіб діджиталізація впливає на сферу соціальних послуг, особливо в умовах повномасштабної війни.

Після повномасштабного російського вторгнення 24 лютого 2022 року мільйони людей залишили свої домівки через війну, що призвело до зростання числа біженців і внутрішнього переміщення людей. У цій ситуації система соціального захисту, з метою задоволення їх потреб, таких як психосоціальна підтримка, медичне консультування, освіта та інформування про мінну небезпеку, має важливе значення для організації задовільних умов життєдіяльності. Однак, коли все зруйновано і пошкоджено, а доступ до соціальних послуг обмежений, потрібні інноваційні методи комунікації. І наше дослідження підтвердило, що «цифрові інструменти в рази підвищують ефективність використання часу і створюють можливості для гнучких зустрічей з клієнтами, які цього потребують»[50]. Діджиталізація соціальної сфери сприяє налагодженню та підтримці необхідної комунікації між соціальним працівником і клієнтом під час кризових ситуацій.

Передові позиції з розробки і впровадження окремих механізмів діджиталізації соціальної сфери, крім України займають окремі держави Європейського Союзу. Однак основним напрямом розвитку згаданих технологій в європейських країнах є суміжна соціально-медична сфера.

Основні принципи та цілі ЄС у сфері цифровізації викладені в Стратегії єдиного цифрового ринку. Зокрема в ній наголошується на необхідності «підвищення якості державних послуг для максимізації потенціалу зростання європейської цифрової економіки

Для кращого розуміння структури і прикладів використання цифрових технологій, ми проаналізували принципи застосування різноманітних елементів діджиталізації соціальних послуг ЄС, специфічні функції даних технологій, а також оцінили рівень їхнього впровадження.

Отже, першим і основним напрямком розвитку та імплементації цифрових технологій є роботизація та впровадження штучного інтелекту.

Другим основним напрямом цифровізації в ЄС є впровадження так званої функції «Теледопомога».

Ще одним важливим елементом Європейської діджиталізації є інтернет платформи.

Цифровою розробкою яка варта більш детальної уваги є проект під назвою «Рішення на основі ШІ для адресної соціальної допомоги» організований в Азербайджані в рамках їхнього внутрішнього проекту «Цифрової держави» і практику якого поступово починають переймати в ЄС для надання подібних соціальних послуг мігрантам та вимушеним переселенцям.

Ще одним цікавим проектом, що проходить період випробувань з 2021 року є «Digital Streetwork Bavaria». Даний проект орієнтований на взаємодію з молодими людьми у віці 14-27 років на онлайн-форумах і платформах соціальних мереж, пропонуючи анонімні, конфіденційні та експертні консультації.

Отже, як бачимо рівень діджиталізації в сфері соціального захисту країн ЄС, має свої особливості. Насамперед він опирається на напрацювання в робототехніці та використанні ШІ. Водночас цифрові технології зайняли гідне місце в системі соціального догляду та соціальної профілактики.

Українські розробки і нововведення займають одне з провідних місць по своїй ефективності серед систем електронного надання послуг.

Безумовно, в Україні, сьогодні «Дія» - це перша новаторська і конструктивна платформа, реалізована в контексті ідеї «Держава в смартфоні». Як результат, кожний громадянин отримав вільний та зручний доступ до будь-якої адміністративної чи соціальної послуги яка є в країні.

Окрім порталу «Дія» в Україні працює безліч інших е - служб й е - сервісів контрі займаються наданням соціальних та соціально-економічних послуг. Звісно ж вони усі взаємодіють через «Дію», однак кожний спеціалізується на своїх послугах.

Найбільшу кількість е – послуг сьогодні пропонує Міністерство соціальної політики України.

Одним із найбільших е - сервісів, окрім запропонованих Міністерством соціальної політики, є електронний «Портал електронних послуг» Пенсійного фонду України.

Одним із найважливіших і найвизначніших електронних сервісів доступних на сьогодні кожному українцю «єДопомога». Даний сервіс, як і інші ресурси підтвердив свою ефективність завдяки агрегації тих послуг які проходять через нього з його можливостями міжнародної та глобальної гуманітарної допомоги.

Проаналізувавши структуру і принцип роботи інформаційно інтегрованої системи «Соціальна громада», ми дійшли висновку, що її впровадження значно спростило й удосконалило систему соціального захисту населення на рівні об'єднаних територіальних громад. Фактично робота з опрацювання заяв та документів громадян для призначення соціальної допомоги перейшла на низовий рівень.

Першочергово було розглянуто основні причини створення та які саме чинники призвели до того що вона має саме такий функціонал. Відбувся структурований огляд необхідних складових для початку роботи із цією системою

Даний комплекс дозволив автоматизувати та значно спростити для користувачів та надавачів послуг процес взаємодії.

Водночас, одним з недоліків даного програмного комплексу є його нішевість, адже його можуть використовувати лише працівники соціальних та адміністративних центрів на місцях, а можливість автоматичної подачі заяв жителями ОТГ без використання послуг місцевих ЦНАП або старости відсутня.

Сьогодні стає зрозуміло, що не лише в спеціалізованих соціальних службах виникає потреба в якісній модернізації. Робота соціального педагога загальноосвітній школі також потребує цифровізації.

Починаючи із 2022 року почалось відкрите тестування автоматизованої інформаційної системи «Я психолог». Поступово відбувся обов'язковий перехід до роботи в згаданій програмі усіх співробітників, що відповідають за інклюзивний та соціальний супровід учнів.

Дана програма дозволяє зберігати в архів справи респондентів, з якими закінчилась взаємодія, а їхні дані можуть будь-коли бути відправлені на перевірку та обробку до ІРЦ.

Також дана програма дозволяє проводити цілий ряд діагностичних вимірювань кількома різноманітними варіантами. Опрацьовані результати можна прикріпити в форматі фото паперового варіанту, та надіслати на особистий акаунт вашого респондента. Іще одним елементом функціоналу, який допомагає в роботі соціального педагога є система анкетувань.

За допомогою сервісу «Я психолог» соціальні педагоги можуть вести необхідну документацію, а також мають змогу відправити на онлайн затвердження інформацію до відповідальних осіб навчального закладу, а після погодження на рівні школи до відповідних департаментів Міністерства

Даний сервіс також дозволяє зручно та ефективно вести Соціальний паспорт навчального закладу, вносити до нього зміни та додавати нові записи.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Алексеева Г. М. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до застосування комп'ютерних технологій у професійній діяльності: монографія : Автореферат. Бердянськ, 2013. URL: [https://www.researchgate.net/publication/334193798\\_Formuvanna\\_gotovnosti\\_majbutnih\\_socialnih\\_pedagogiv\\_do\\_zastosuvanna\\_komp'uternih\\_tehnologij\\_u\\_profesijnij\\_dialnosti\\_monografia](https://www.researchgate.net/publication/334193798_Formuvanna_gotovnosti_majbutnih_socialnih_pedagogiv_do_zastosuvanna_komp'uternih_tehnologij_u_profesijnij_dialnosti_monografia).
2. Грант для ветеранів та членів їхніх сімей. *Державні послуги онлайн Дія*. URL: <https://diia.gov.ua/services/grant-dlya-veteraniv-ta-chleniv-yihnih-simej>
3. Державні послуги онлайн. *Дія*. URL: <https://diia.gov.ua/services/categories/gromadyanam/pensiyi-pilgi-ta-dopomoga>.
4. Деякі питання виплати державної соціальної допомоги : Постанова КМУ від 22.07.2020 р. № 632 : станом на 20 квіт. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/632-2020-п#Text>.
5. Деякі питання надання грантів бізнесу : Постанова КМУ від 21.06.2022 р. № 738 : станом на 16 листоп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/738-2022-п#Text>
6. Деякі питання організації ведення автоматизованої системи реєстрації гуманітарної допомоги : Постанова КМУ від 09.10.2020 р. № 927 : станом на 22 листоп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/927-2020-п#Text>.
7. Дітковська Л. А. Місце інформаційно-комунікаційних технологій у професійній діяльності соціальних працівників. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2013. № 2. URL: [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Ditkovska\\_2013\\_2.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Ditkovska_2013_2.pdf)



8. Додон О., Коваленко О. Інформаційні технології в системі соціального захисту. *Modeling the development of the economic systems*. 2023. № 2. С. 74–78. URL: <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-8-10>
9. Електронні послуги. *Головне | Державний центр зайнятості*. URL: <https://www.dcz.gov.ua/>.
10. Єдиний реєстр отримувача. *Автоматизована система реєстрації гуманітарної допомоги*. URL: <https://good.gov.ua/register-recipients-public>.
11. Заява на субсидію. *Державні послуги онлайн | Дія*. URL: <https://diia.gov.ua/services/zvernennya-na-priznachennya-zhitlovih-subsidij-v-elektronnij-formi>.
12. Малиновський В. Я. Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. *Економіка праці, демографія, соціальна політика*. 2021. С. 1–5. URL: [https://ird.gov.ua/sep/sep20211\(147\)/sep20211\(147\)\\_027\\_MalynovskyV.pdf](https://ird.gov.ua/sep/sep20211(147)/sep20211(147)_027_MalynovskyV.pdf).
13. Муніципальна няня. *Публічний соціальний портал Мінсоцполітики*. URL: <https://portal.ioc.gov.ua/>.
14. Отримайте допомогу, допоможіть з рук в руки, або онлайн. *ЄДопомога*. URL: <https://social.edopomoga.gov.ua/uk/>.
15. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова КМУ від 04.12.2019 р. № 1137 : станом на 15 верес. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-п#Text>.
16. Питання Єдиного державного веб-порталу цифрової освіти «Дія. Цифрова освіта» : Постанова КМУ від 10.03.2021 р. № 184 : станом на 21 верес. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/184-2021-п#Text>.
17. Питання Міністерства цифрової трансформації : Постанова КМУ від 18.09.2019 р. № 856 : станом на 15 листоп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-п#Text>.
18. Портал електронних послуг пенсійного фонду України. *Пенсійний Фонд України*. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/Default>.

19. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI : станом на 8 жовт. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

20. Про внесення змін до деяких законів України щодо визначення територій та адміністративних центрів територіальних громад : Закон України від 16.04.2020 р. № 562-IX : станом на 7 верес. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/562-20#Text>.

21. Про внесення змін до Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова КМУ від 27.10.2023 р. № 1130. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1130-2023-п#Text>.

22. Про затвердження Порядку надання роботодавцю компенсації витрат на оплату праці за працевлаштування внутрішньо переміщених осіб внаслідок проведення бойових дій під час воєнного стану в Україні : Постанова КМУ від 20.03.2022 р. № 331 : станом на 9 черв. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/331-2022-п#Text>.

23. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова КМУ від 14.04.2021 р. № 404 : станом на 1 листоп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п#Text>.

24. Про затвердження плану заходів на 2021-2023 роки з реалізації Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року : Розпорядження КМУ від 09.12.2021 р. № 1687-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1687-2021-р#Text>.

25. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР : станом на 1 лип. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр#Text>.

26. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII : станом на 1 січ. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

27. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV : станом на 1 серп. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

28. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 75/98-ВР : станом на 1 січ. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-вр#Text>.

29. Про підтримку окремих категорій населення, яке постраждало у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України : Постанова КМУ від 16.04.2022 р. № 457 : станом на 10 серп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/457-2022-п#Text>.

30. Семигіна Т. Он-лайн технології у практичній соціальній роботі. *Комп'ютерні технології та Інтернет в інформаційному суспільстві*. URL: [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Semygina\\_PROCEEDING-IES-2016.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Semygina_PROCEEDING-IES-2016.pdf).

31. Соціальна громада. *Інтегрована інформаційна система «Соціальна Громада»*. URL: <https://socgromada.ioc.gov.ua/>.

32. Соціальні послуги без черг та зайвих витрат електронний кабінет особи з інвалідністю. *Електронний кабінет особи з інвалідністю*. URL: <https://ek-cbi.msp.gov.ua/>.

33. Федорович Л. В. Теорія і практика застосування інформаційних технологій у виховній роботі. Рокитне, 2018. 46 с. URL: <https://naurok.com.ua/teoriya-i-praktika-zastosuvannya-informaciynih-tehnologiy-u-vihovniy-roboti-340850.html>.

34. Annual activity report 2015 - employment, social affairs and inclusion. 2015. URL: [https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2015-employment-social-affairs-and-inclusion\\_en](https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2015-employment-social-affairs-and-inclusion_en).

35. Annual activity report 2016 - european civil protection and humanitarian aid operations (ECHO). 2016. URL: [https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2016-european-civil-protection-and-humanitarian-aid-operations-echo\\_en](https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2016-european-civil-protection-and-humanitarian-aid-operations-echo_en)

36. Annual activity report - communications networks, content and technology. EU, 2018. URL: [https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2018-communications-networks-content-and-technology\\_en](https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2018-communications-networks-content-and-technology_en).

37. Beresford P. The role of service user research in generating knowledge-based health and social care: from conflict to contribution. *Evidence & policy: a journal of research, debate and practice*. 2007. Vol. 3, no. 3. P. 329–341. URL: <https://doi.org/10.1332/174426407781738074>

38. Beresford P., Croft S., Adshead L. 'We don't see her as a social worker': a service user case study of the importance of the social worker's relationship and humanity. *British journal of social work*. 2008. Vol. 38, no. 7. P. 1388–1407. URL: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm043>

39. Communication on enabling the digital transformation of health and care in the Digital Single Market; empowering citizens and building a healthier society : EU policy of 26.04.2016. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/communication-enabling-digital-transformation-health-and-care-digital-single-market-empowering>.

40. Dahl T., Boulos M. Robots in health and social care: a complementary technology to home care and telehealth care? *Robotics*. 2013. Vol. 3, no. 1. P. 1–21. URL: <https://doi.org/10.3390/robotics3010001>

41. De Stefano V. THE GIG ECONOMY AND LABOUR REGULATION: an international and comparative approach. *Revista direito das relações sociais e trabalhistas*. 2019. Vol. 4, no. 2. P. 68–79. URL: <https://doi.org/10.26843/mestradoDireito.v4i2.158>

42. Digital transformation – european social services awards. *European Social Services Awards*. URL: <https://essa-eu.org/digital-transformation-2023/>.

43. Employment, social affairs and inclusion. EU, 2017. URL: [https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2017-employment-social-affairs-and-inclusion\\_en](https://commission.europa.eu/publications/annual-activity-report-2017-employment-social-affairs-and-inclusion_en).

44. EU policy developments. *EU Monitor*. URL: <https://www.eumonitor.eu/9353000/1/j9vvik7m1c3gyxp/vh75mdhkg4s0>.

45. European Semester: Communication on Country Reports. EU, 2019. URL: [https://commission.europa.eu/publications/2019-european-semester-communication-country-reports\\_en](https://commission.europa.eu/publications/2019-european-semester-communication-country-reports_en).

46. Honda Y. Nursing care robots. *Journal of the robotics society of Japan*. 2020. Vol. 38, no. 2. P. 159–161. URL: <https://doi.org/10.7210/jrsj.38.159>.

47. Ihnatenko K., Sadzaglishvili S. The digitalization of social services in response to the war in Ukraine. *Social work and education*. 2023. Vol. 10, no. 3. URL: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.3.2>

48. Living, Working and COVID-19 / John. [from old catalog] Hurley et al. European Commission, 2020.

49. Mackrill T., Ebsen F. Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European journal of social work*. 2017. Vol. 21, no. 6. P. 942–953. URL: <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1326878>.

50. Mishna F., Birze A., Greenblatt A. Understanding bullying and cyberbullying through an ecological systems framework: the value of qualitative interviewing in a mixed methods approach. *International journal of bullying prevention*. 2022. URL: <https://doi.org/10.1007/s42380-022-00126-w>

51. Nordesjö K., Scaramuzzino G. Digitalization, stress, and social worker–client relationships during the COVID-19 pandemic. *Journal of social work*. 2023. URL: <https://doi.org/10.1177/14680173231180309>

52. Prognostic impact of diabetes and prediabetes on survival outcomes in patients with chronic heart failure: A post-hoc analysis of the GISSI-HF (gruppo italiano per lo studio della sopravvivenza nella insufficienza cardiaca-heart failure) trial / M. Dauriz et al. *Journal of the american heart association*. 2017. Vol. 6, no. 7. P. 1663–1667. URL: <https://doi.org/10.1161/jaha.116.005156>

53. Que es la teleassistencia - Teleassistencia - Diputació de Barcelona. *Diputació de Barcelona, institució de govern local - Diputació de Barcelona*. URL: <https://www.diba.cat/es/web/teleassistencia/que-es-la-teleassistencia>.

54. Rainone S. The 2022 Country Specific Recommendations in the social field: quo vadis, EU recovery? An overview and comparison with previous European

Semester cycles. *SSRN electronic journal*. 2022. URL: <https://doi.org/10.2139/ssrn.4293841>

55. Rogers J., Watling S. Social work in a digital society. SAGE Publications, Limited, 2012. 18 p. URL: [https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9780857256799\\_A23730830/preview-9780857256799\\_A23730830.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9780857256799_A23730830/preview-9780857256799_A23730830.pdf).

56. Rollins W. Social worker–client relationships: social worker perspectives. *Australian social work*. 2019. Vol. 73, no. 4. P. 395–407. URL: <https://doi.org/10.1080/0312407x.2019.1669687>

57. Scaramuzzino G., Martinell Barfoed E. Swedish social workers' experiences of technostress. *Nordic social work research*. 2021. P. 1–14. URL: <https://doi.org/10.1080/2156857x.2021.1951335>

58. Simpson J. E. Staying in touch in the digital era: new social work practice. *Journal of technology in human services*. 2017. Vol. 35, no. 1. P. 86–98. URL: <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277908>

59. Startseite - Digital Streetwork Bayern. *Digital Streetwork Bayern*. URL: <https://www.digital-streetwork-bayern.de/>.

60. Székely L., Nagy Á. Online youth work and eYouth – A guide to the world of the digital natives. *Children and youth services review*. 2011. Vol. 33, no. 11. P. 2186–2197. URL: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.07.002>

61. The digital economy and society index. *Shaping Europe's digital future*. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>.

62. The European Pillar of Social Rights: Charter of the European Union of 17.11.2017. URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1606&langId=en>.

63. Unified Subsystem for Electronic Application and Assignment of targeted state social aid (VEMTAS) | International Social Security Association (ISSA). *International Social Security Association (ISSA)*. URL: <https://www.issa.int/gp/173529>.