

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Наукова робота присвячена дослідженню стану правового регулювання, проблем, що виникають у зв'язку з наданням соціальних послуг в електронній формі. Особливу увагу було присвячено системі надання пенсійних послуг та послуг при отриманні допомоги по безробіттю. Автор розглянула чинне законодавство, досвід зарубіжних країн та наукові думки з даного питання.

Ключові слова: цифровізація, соціальні послуги, Пенсійний фонд України, безробіття.

Постановка проблеми. Стрімкий розвиток суспільних відносин зумовлює використання інформаційних технологій у всіх сферах життя, у тому числі у сфері публічного адміністрування. Необхідність запровадження елементів електронного урядування в повсякденне життя ні в кого не викликає сумнівів, оскільки це сприяє поліпшенню життя пересічних громадян, збільшує довіру до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зменшує витрату часу суб'єктам підприємницької діяльності та фізичним особам необхідного для отримання послуги. На жаль, аналізуючи, сучасну систему надання адміністративних послуг в Україні, то вона не є досить ефективною. Це пояснюється тим, що на даний час процедурні аспекти надання адміністративних послуг потребують реформування, оскільки, враховуючи досвід іноземних країн, багато з них можна отримати онлайн, застосувавши певні інформаційні системи.

Аналіз останніх досліджень. Питанню надання цифрових соціальних послуг приділяли увагу М.О. Репецька, В.П. Кохан, М.М. Петрова, Н.М. Терлецька, Д.І. Руснак, В.Л. Полярна, В.В. Рябець. Не вирішеним залишаються питання формування в Україні належного механізму надання в цифровій формі соціальних адміністративних послуг.

Метою статті є визначення завдань для формування адміністративно-правового механізму та використання цифровізації при наданні соціальних адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. Запровадження у світі зручних онлайн – сервісів для отримання соціальних послуг не є новим. Такий досвід існує у Франції, Канаді, США. Зокрема, в Канаді функціонує веб-портал, які містить інформацію про адміністративні послуги, які згруповані у зручний для отримувача послуги спосіб. Наприклад, на інформаційній сторін-

ці існує дві групи під назвою «Я прагну» та «Життєві ситуації», в яких споживач може у спрощений спосіб знайти необхідну інформацію про страхування на випадок безробіття, обрахувати суму коштів на персональному пенсійному рахунку, тощо [1, с. 178].

Щодо соціальних послуг, то їх визначення наведено в Законі України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 р. № 2671-VIII, де визначено, що соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Вони за типами поділяються на: прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо); комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, тощо); комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, та іншим); допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо). У своїй роботі ми хочемо проаналізувати цифровізацію у сфері пенсійного забезпечення та отримання допомоги по безробіттю [2].

Особливості режиму надання соціальних послуг полягають в тому, що:

1) їх перелік законодавством не визначено, тому більш визначається за суб'єктами - одержувачами послуг;

2) соціалізація послуг передбачає організацію спрощеного доступу громадян до адміністративних послуг;

3) механізм надання доступних соціальних послуг повинен забезпечувати охорону персональних даних одержувачів послуг.

Розглянемо ці особливості за їх змістом та правовим регулюванням.

Щодо *переліку та обсягу соціальних адміністративних соціальних послуг*, то обсяг соціальних послуг може різнитися в залежності від країни, рівня розвитку регіонів країни або технічного оснащення надавачів цих послуг. Так, у Франції існує портал, основною метою якого є спрощення комунікації між громадянами, підприємцями та представниками адміністрації. Портал дає змогу спілкуватися через мережу Інтернет, телефонним зв'язком через спеціальний додаток між суб'єктом надання послуги та її безпосередніми споживачами. Окрім того сайт побудований за принципом розподілу послуг за групами: для громадян, бізнесу, об'єднань громадян. Користувачі мають змогу завантажити бланк необхідних документів, застосувати механізми для обрахунку, отримати контактну інформацію [1, с.178].

М. М. Петрова зауважує, що розвиток електронних послуг реалізується на практиці шляхом забезпечення доступу до всіх державних послуг через централізований веб-сайт, впровадження електронних адміністративних послуг, через які забезпечується надання офіційних документів і форм для паперового діловодства, розробки системи комунікації з адміністрацією і подачі скарг, впровадження комплексних послуг для надання документів [3, с.22]. Розширення спектру державних послуг - це мета електронного уряду, що забезпечує доступ, зручність і вибір для громадян і підприємств, що шукають інформацію або послуги від адміністрації. Сучасні концепції впровадження та доставки e-Service вимагають створення систем управління на основі комплексного підходу. Щоб підвищити ефективність надання електронних послуг вони повинні бути розроблені для задоволення потреб користувачів, а також забезпечувати полегшення доступу до сервісів з їх обслуговування. Ця мета може бути реалізована шляхом скорочення термінів їх надання, зниження вартості послуг, що надаються, скорочення кількості документів і спрощення процедур, розвитку можливостей для надання інтегрованих послуг, розвитку можливостей електронних послуг, усунення та пом'якшення адміністративних режимів [4, с. 150].

Отже, сучасний стан електронних адміністративних послуг досяг того рівня розвитку, за якого подальше користування онлайн послугами потребує

виконання низки умов, від впровадження концепції електронних послуг за життєвими обставинами до вирішення проблем, пов'язаних із захистом персональних даних громадян, які стали відомі державі при наданні електронних послуг [5, с. 91]. Це стане можливим у разі чіткого законодавчого визначення прав та обов'язків суб'єктів, які уповноважені її збирання та накопичення. Як наслідок, даний крок дозволить убезпечити персональні дані від їх незаконного збирання, накопичення та подальшого використання з метою, яка протирічить стратегічним інтересам України [6, 219].

Виходячи з вищесказаного, відповідний рівень розвитку надання соціальних послуг враховує і *організацію спрощеного доступу громадян до адміністративних послуг*. В Україні окремі аспекти цифровізації системи надання адміністративних та соціальних послуг зазначені в Плані заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 р. від 24 червня 2016 р. № 474-р. [7] та Концепції розвитку електронних послуг в Україні до 2020 р. від 16.11.2016 р. № 918-р. [8]. На нашу думку, необхідно зазначити, незважаючи на те, що дані нормативно-правові акти містять норми, які регулюють одну сферу, між ними наявна неузгодженість між переліком послуг, які мають у першу чергу цифровізовані та строків її здійснення. Наприклад, у Плані заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 [7] передбачається розроблення 80 послуг в електронній формі, а в Концепції розвитку електронних послуг в Україні до 2020 р. [8] зазначено лише про 45 з них. На нашу думку, це є наслідком неузгодженості державної політики у даній сфері. Плутанина на рівні програмних документів може призвести до сповільнення впровадження заходів в життя, унеможливить здійснення послідовної державної політики у сфері електронного врядування. Отже, на сьогоднішній день є важливим узгодження нормативної бази, що регламентують надання електронних адміністративних, соціальних послуг в Україні [9, с. 40].

У Законі України «Про соціальні послуги» немає положень, які свідчили про певну цифровізацію у сфері їх надання. Вони передбачені в Розпорядженні Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р «Про схвалення стратегії цифрової трансформації соціальної сфери». Зокрема, цією Стратегією передбачено створення в межах Єдиної інформаційної системи соціальної сфери Єдиного соціального реєстру, до якого включатиметься інформація про отримувачів усіх видів соціальної допомоги з обов'язковим зазначенням їх статусу, права на отримання того чи іншого виду соціальної підтримки, а

також відомостей про реалізацію такого права або користування ним. впровадження технології електронного інформування громадян з питань надання соціальної підтримки через засоби мобільного зв'язку, електронну пошту, мобільний додаток Єдиного державного веб-порталу електронних послуг "Портал Дія", запровадження в межах Єдиної інформаційної системи соціальної сфери єдиного електронного документа в соціальній сфері [10]. Але необхідно констатувати наявність недоліку в нормативно-правовому регулюванні «Порталу Дія», який буде містити значну кількість фактів акумуляції впливу на права громадян (забезпечення захисту персональних даних, доступу до інформації про сфері інтересів громадян, яка накопичується комп'ютерних мережах, інше), але відповідні правовідносини регулюються тільки підзаконними нормативно-правовими актами.

Перелічені положення законодавства України, на жаль, не враховують рівень обізнаності громадян України з технічними умовами користування адміністративними соціальними послугами, а також не враховує фінансове та матеріально-технічне оснащення органів державної влади та місцевого самоврядування, які по віддаленим адміністративно-територіальним одиницям не спроможні сформулювати належне належну підтримку послуг фахівцями та відповідною технікою при наданні послуг соціально незахищеним верствам населення. Прикладом є цифровізація системи надання послуг, що стосуються пенсійного забезпечення є актуальною для України. Це пов'язано з тим, що демографічна ситуація у нашій державі характеризується високим рівнем старіння. Таким чином, для того, щоб оптимізувати роботу Пенсійного фонду України та покращити якість обслуговування зазначеної вище категорії осіб необхідно запровадити зручні онлайн-сервіси, які зможуть надати можливість на отримання необхідної інформації більш зручним способом, зменшати черги у територіальних управліннях. Одним з перших нормативно-правових актів, в яких була передбачена цифровізація послуг, які надаються Пенсійним фондом України була «Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року» від 14.09.2016 р. № 672-р., де одним з завдань Стратегії був визначений технологічний розвиток інформаційних ресурсів із заохоченням до запровадження інноваційних технологій. Досягнення цієї мети є можливим через створення умов для доступу громадян до сервісів дистанційного їх обслуговування, подання документів (звернень) до Пенсійного фонду з використанням електронного цифрового підпису, доступу до інформаційних ресурсів через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду, створення автоматизованої

системи внутрішнього електронного документообігу в Пенсійному фонді та його територіальних органах, зокрема прийому та обробки звернень громадян [11].

На даний момент ці положення Стратегії знайшли своє втілення в житті. Пенсійний фонд України запустив проєкт «Пенсійний фонд України у смартфоні», який передбачає функціонування декілька онлайн сервісів, які дозволять подати заяву про призначення пенсії в "один дотик"; автоматично оформити пенсію при досягненні пенсійного віку; отримати довідки, достовірність яких підтверджується QR-кодом (наприклад, довідка про розмір пенсії, відомості про виплачену заробітну плату, тощо); сформувати електронну трудову книжку та перевірити відомості про трудову діяльність; провести прогностичний розрахунок майбутньої пенсії за віком за допомогою сервісу «Пенсійний калькулятор»; активувати послугу безкоштовного СМС-інформування (щодо призначення/перерахунку пенсії; сплати страхових внесків роботодавцем та страхового стажу особи). Для того, щоб скористатися цими сервісами необхідно отримати користувачу ключ кваліфікованого електронного підпису або попередньо зареєструватися на веб порталі Фонду за допомогою логіну та паролю [12], [13]. Зважаючи на те, що основними суб'єктами, які будуть користуватися цими сервісами є люди похилого віку, то не кожен з них матиме бажання і змогу отримати ЕЦП. Крім того, пенсіонери не завжди мають розуміння як згенерувати та використовувати цей ключ. Щодо реєстрації на веб сторінці, то вона потребує наявності у споживачів послуги спеціальних технічних засобів і володіння навичками для роботи з ними. Таким чином, на нашу думку, необхідно територіальним управлінням Пенсійного фонду України провести роз'яснювальну роботу щодо того, яким чином можна створити ЕЦП або зареєструватися на сайті за допомогою логіну та паролю. Певне інформування про ці сервіси здійснюється шляхом опублікування інформації на веб-сторінках територіальних управлінь Пенсійного фонду України. Наприклад, на офіційній веб-сторінці Головного управління Пенсійного фонду України в Харківській області наявна інформація у розділі Новини [14]. Але відомості, які розміщені на цих сайтах носять лише загальний характер, а, на нашу думку, необхідно надавати інформацію у більш розгорнутому вигляді.

Отримання допомоги по безробіттю завдяки використанню онлайн сервісів регулюється Постановою Кабінету Міністрів України від 24.04 2020 р. № 307 «Про реалізацію експериментального проєкту щодо реєстрації, перереєстрації безробітних та призначення виплати допомоги по безробіттю в електро-

ній формі». Цією постановою передбачено запровадження експериментального проекту, який дозволить здійснювати дії щодо реєстрації, перереєстрації безробітних та призначення виплати допомоги по безробіттю в електронній формі. Відповідальними за реалізацію цього проекту є Міністерство цифрової трансформації та Державний центр зайнятості [15]. На даний момент завдяки додатку «Дія» особа може отримати заяву про надання чи поновлення статусу безробітного та заяву про призначення чи поновлення допомоги по безробіттю [16]. Для того, щоб скористатися цією можливістю особа повинна отримати кваліфікований електронний підпис та зареєструватися у кабінеті громадянина.

Висновок. Таким чином, на території України запроваджуються нові онлайн сервіси, які надають можливість споживачу отримати її дистанційно. На нашу думку, ці сервіси в майбутньому мають спростити порядок доступу до них з огляду на суб'єктів, які в першу чергу зацікавлені у користуванні ними та розширити сферу їх надання: від інформування споживача до отримання ним результату. Але виконати ці завдання можливо лише при наявності належної фінансово-матеріальної підтримки органів місцевого самоврядування, в тому числі найбільш незабезпечених фінансово об'єднаних територіальних громад. Крім того, на органи місцевого самоврядування повинно бути покладено обов'язок утри-

мувати технічних фахівців та консультантів, які будуть здійснювати програмно-технічне забезпечення надання адміністративних соціальних послуг та усувати неспроможність окремих верств населення користуватися високотехнологічними цифровими послугами. Ці завдання необхідно відносити до тих, які потребують постійного контролю за їх виконанням та удосконаленням їх механізму.

Слід погодитися з поглядами дослідників, які зазначають, що при прагненні України приєднатися до Європейського Союзу, для нашої держави буде корисним досвід застосування електронних сервісів на всіх стадіях отримання послуги – інформування (безпосереднє надання інформації про державні (адміністративні) послуги); одностороння взаємодія (забезпечено можливість користувачеві отримати електронну форму документа); двостороння взаємодія (забезпечено можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію); проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка) [17, с. 521].

Відмічене дозволяє підсумувати, що ключовим для просування України до єдиного цифрового простору з Європейським Союзом може бути віднесення до середньострокових завдань уніфікацію типів соціальних адміністративних послуг та механізмів їх надання з аналогічними послугами, що надаються в країнах Європейського Союзу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. *Наше право*. 2014. №9. С. 175-181.
2. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. Дата оновлення: 17.01.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
3. Петрова М. М. Построение электронного управления путем реформ: опыт Болгарии. *Экономика развития*. 2016. Вып. 78(2). С. 20-25.
4. Петрова М. М. Электронный менеджмент в публичном секторе Болгарии: монография. Faber, 2019, 330 с.
5. Правове забезпечення віртуалізації інфраструктури національної економіки України: монографія / за ред. С. В. Глібка, А. В. Стріжкової. Харків : НДІ прав. забезп. інновац. розвитку НАПрН України, 2019. 184 с.
6. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет: монографія / за ред. С. В. Глібка, К. В. Єфремової. Харків: Право, 2016. 360 с.
7. Про деякі питання реформування державного управління: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text>
8. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>
9. Кохан В.П., Сгорова-Луценко Т.П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство*. 2018. № 2(11). С. 37-48.
10. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>
11. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 р. № 672-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80#Text>

12. «Пенсійний фонд у смартфоні» - новий проєкт ПФУ (у тестовому форматі). URL: <https://www.pfu.gov.ua/zk/681781-pensijnij-fond-ukrayiny-u-smartfoni-novuj-projekt-pfu>
13. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/>
14. Отримання послуг дистанційно. Інформаційна сторінка вебпорталу Головного управління Пенсійного фонду України в Харківській області. URL: <https://www.pfu.gov.ua/kh/232515-otrymannya-poslug-dystantsijno/>
15. Про реалізацію експериментального проєкту щодо реєстрації, перереєстрації безробітних та призначення виплати допомоги по безробіттю в електронній формі: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.04 2020 р. № 307. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/307-2020-%D0%BF#Text>
16. Допомога по безробіттю. Портал Дія. URL: <https://diia.gov.ua/services/dopomoga-po-bezrobittyu>
17. Терлецька Н. М., Руснак Д. І. Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації пенсійної системи України. *Молодий вчений*. 2019. № 65. С. 520-523.

REFERENCES

1. Repetska, M. O. (2014). Zarubizhnyi dosvid funktsionuvannya systemy elektronnykh administratyvnykh posluh ta yoho vprovadzhennia v Ukraini. *Nashe parvo – Our law*, 9, 175-181 [in Ukrainian].
2. Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 r. № 2671-VIII. Data onovlennia: 17.01.2019 r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
3. Petrova, M. M. (2016). Postroyeniye elektronnoho upravleniya putem reform: opyt Bolgarii. *Ekonomika razvitiya - Development economics*, 78(2), 20-25 [in Russian].
4. Petrova, M. M. (2019). Elektronnyy menedzhment v publichnom sektore Bolgarii: monografiya. Faber [in Russian].
5. Pravove zabezpechennia virtualizatsii infrastruktury natsionalnoi ekonomiky Ukrainy: monohrafiya. S. V. Hlibko, A. V. Strizhkova (Ed.). (2019). Kharkiv : NDI prav. zabezp. innovats. rozvytku NAPrN Ukrainy [in Ukrainian].
6. Pravove rehuliuвання vidnosyn u merezhi Internet: monohrafiya. S. V. Hlibko, K. V. Yefremova (Ed.). (2016). Kharkiv: Pravo [in Ukrainian].
7. Pro deiaiki pytannia reformuvannya derzhavnoho upravlinnia: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 24 chervnia 2016 r. № 474-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
8. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 16.11.2016 r. № 918-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
9. Kokhan, V. P., Yehorova-Lutsenko, T. P. (2018) Stan rozvytku elektronnykh administratyvnykh posluh: ohliad vprovadzhennia na derzhavnomu rivni. *Pravo ta innovatsiine suspilstvo - Law and innovation society*, 2(11), 37-48 [in Ukrainian].
10. Pro skhvalennia Stratehii tsyfrovoy transformatsii sotsialnoi sfery: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 28.10.2020 r. № 1353-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
11. Pro skhvalennia Stratehii modernizatsii ta rozvytku Pensiinoho fondu Ukrainy na period do 2020 roku: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 14.09.2016 r. № 672-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
12. «Pensiyni fond u smartfoni» - novyi proiekt PFU (u testovomu formati). URL: <https://www.pfu.gov.ua/zk/681781-pensijnij-fond-ukrayiny-u-smartfoni-novuj-projekt-pfu> [in Ukrainian].
13. Portal elektronnykh posluh Pensiinoho fondu Ukrainy. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/> [in Ukrainian].
14. Otrymannia posluh dystantsiino. Informatsiina storinka vebportalu Holovnoho upravlinnia Pensiinoho fondu Ukrainy v Kharkivskii oblasti. URL: <https://www.pfu.gov.ua/kh/232515-otrymannya-poslug-dystantsijno/> [in Ukrainian].
15. Pro realizatsiiu eksperymentalnoho proektu shchodo reiestratsii, perereiestratsii bezrobitnykh ta pryznachennia vyplaty dopomohy po bezrobittii v elektronni formi: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 24.04 2020 r. № 307. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/307-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
16. Dopomoha po bezrobittii. Portal Diia. URL: <https://diia.gov.ua/services/dopomoga-po-bezrobittyu> [in Ukrainian].
17. Terletska N. M., Rusnak D. I. (2019). Vprovadzhennia novykh standartiv nadannia posluh u konteksti modernizatsii pensiinoi systemy Ukrainy. *Molodyi vchenyi - Young scientists*, 65, 520-523 [in Ukrainian].

ЕГОРОВА-ЛУЦЕНКО ТАТЬЯНА

кандидат юридических наук, старший научный сотрудник НИИ правового обеспечения инновационного развития НАПрН Украины

ЦИФРОВИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ

Научная работа посвящена исследованию состояния правового регулирования, возникающих в связи с предоставлением социальных услуг в электронной форме. Особое внимание было уделено системе предоставления пенсионных услуг и услуг при получении пособия по безработице. Автор рассмотрела действующее законодательство, опыт зарубежных стран и научные мнения по данному вопросу.

Ключевые слова: цифровизация, социальные услуги, Пенсионный фонд Украины, безработица

YEHOROVA-LUTSENKO TETIANA

PhD, Senior Researcher of the Scientific and Research Institute of Providing Legal Framework
for the Innovative Development of NALS of Ukraine

DIGITALIZATION OF THE SOCIAL SERVICES SYSTEM IN UKRAINE

Problem setting. The rapid development of public relations determines the use of information technology in all spheres of life, including in the field of public administration. There is no doubt about the need to introduce elements of e-government into everyday life, as it improves the lives of ordinary citizens, increases trust in public authorities and local governments, reduces the time spent on businesses and individuals needed to receive services.

Analysis of recent research. The issue of providing digital social services was paid attention to by, V.P. Kohan, M.M. Petrova, N.M. Terletska, D.I. Rusnak, V.L. Polar, V.V. Ripples. The formation of an appropriate mechanism for the digital provision of social administrative services in Ukraine remains unresolved.

Target of research. The article is to define the tasks for the formation of the administrative and legal mechanism and the use of digitalization in the provision of social administrative services.

Article's main body. New online services are being introduced on the territory of Ukraine, which enable consumers to receive it remotely. In our opinion, in the future, these services should simplify the procedure for accessing them, given the subjects who are primarily interested in using them, and expand the scope of their provision: from informing the consumer to receiving the result. But these tasks can be accomplished only with the proper financial and material support of local governments, including the poorest financially united territorial communities. In addition, local governments should be required to retain technical specialists and consultants who will provide software and hardware for the provision of administrative social services and eliminate the inability of certain segments of the population to use high-tech digital services. These tasks should be attributed to those that require constant monitoring of their implementation and improvement of their mechanism.

Features of the regime of social services are that: 1) their list is not defined by law, so it is more determined by the subjects - recipients of services; 2) socialization of services involves the organization of simplified access of citizens to administrative services; 3) the mechanism for providing accessible social services must ensure the protection of personal data of service recipients.

Conclusions and prospects for the development. The unification of types of social administrative services and mechanisms of their provision with similar services provided in the countries of the European Union may be key to Ukraine's progress towards a single digital space with the European Union.

Keywords: digitalization, social services, Pension Fund of Ukraine, unemployment.

Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*: електрон. наук. вид. 2020. № 2 (15). URL: <http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko15.pdf>.