



ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ

УДК 351:364

DOI <https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.31.28>

МОДЕРНІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Бражко Олена,

доктор наук з державного управління,
професор кафедри публічного управління та адміністрування
Маріупольського державного університету
ORCID ID: 0009-0001-5909-4481

Січкар Наталія,

здобувачка другого (магістерського) рівня
Маріупольського державного університету

У статті розглядаються концептуальні положення модернізації організаційного механізму державного управління системою надання соціальних послуг в умовах цифровізації економічних і соціальних відносин. Мета статті – обґрунтувати модернізацію організаційного механізму державного управління системою надання соціальних послуг у контексті цифровізації соціально-економічних процесів. На основі вивчення наявних теоретичних основ цифровізації адміністративних систем і розвитку адміністративних структур узагальнено основні особливості цифрової трансформації в системі надання соціальних послуг. Обґрунтовано важливість удосконалення наявної інституційної структури державного управління у сфері соціальних послуг через запровадження заходів, спрямованих на забезпечення конкуренції між надавачами послуг, створення покращеної інфраструктури, інтеграцію ринку соціальних послуг з іншими ринками та впровадження інноваційних технологій.

Запропоновано створити організаційно-адаптивний механізм державного управління у сфері соціальних послуг на місцевому рівні з урахуванням раціонального використання їх потенціалу та інноваційних способів організації діяльності. Доведено, що перевагами впровадження організаційно-адаптивного механізму є сприяння автоматизації та координації діяльності всіх учасників ринку соціальних послуг, зниження транзакційних витрат для установ, що надають соціальні послуги, зменшення бюджетних витрат для споживачів. Очікуваними результатами його ефективного впровадження є прискорення розвитку соціальної сфери, розв'язання соціальних проблем на рівні окремих регіонів та громад, підвищення якості послуг. Висвітлено питання взаємодії органів місцевої влади та місцевого самоврядування в контексті впровадження цифрових технологій та реалізації цього механізму. Виокремлено етапи цифрової трансформації адміністрування соціальних послуг.

Ключові слова: організаційний механізм, державне управління, система соціальних послуг, цифровізація, цифровий розвиток, місцеве самоврядування.

Brazhko Olena, Sichkar Natalia. Modernization of the organizational mechanism of the state management of the system of social services in the context of digitalization

The article examines the conceptual provisions of the modernization of the organizational mechanism of state management of the system of providing social services in the conditions of digitalization of economic and social relations. The purpose of the article is to substantiate the modernization of the organizational mechanism of state management of the system of providing social services in the context of digitalization of socio-economic processes. Based on the study of the existing theoretical foundations of digitalization of administrative systems and the development of administrative structures, the main features of digital transformation in the system of providing social services are summarized. The importance of improving the existing institutional structure of public administration in the field of social services by introducing measures aimed at ensuring competition between service providers, creating an improved infrastructure, integrating the social services market with other markets, and introducing innovative technologies is substantiated. It is proposed to create an organizational and adaptive mechanism of state management in the field of social services at the local level, taking into account the rational use of their potential and innovative ways of organizing activities. It has been proven that the advantages of implementing an organizational and adaptive mechanism are the promotion of automation and coordination of the activities of all participants in the social services market, the reduction of transaction costs for institutions providing social services, and the reduction of budget costs for consumers. The expected results of its effective implementation are the acceleration of the development of the social sphere, the solution of social



problems at the level of individual regions and communities, and the improvement of the quality of services. The issue of interaction between local authorities and local self-government in the context of the introduction of digital technologies and the implementation of this mechanism is highlighted. The stages of digital transformation of the administration of social services are highlighted.

Key words: *organizational mechanism, public administration, system of social services, digitalization, digital development, local self-government.*

Упровадження інформаційних технологій в усі сфери економічної діяльності, включно зі сферою послуг, лежить в основі нових цифрових розробок у сфері соціального захисту та надання соціальних послуг. Ці технологічні ініціативи мають потенціал для трансформації економічних відносин між виробниками й споживачами послуг, включно з урядом та організацією громадянського суспільства. При цьому пріоритет надається дистанційному розрахунку потреб ринку соціальних послуг, освіти та охорони здоров'я, консультування та культурних послуг. Глобалізаційні чинники, які чинять значний вплив на цифровізацію суспільства, роблять особливо важливим ефективне регулювання економічних відносин та їх адаптацію до трансформації ринків соціальних послуг [1, с. 82].

Однак сучасний стан розвитку соціальної сфери в контексті цифровізації державного управління системою надання соціальних послуг показує, що характер соціально-економічних відносин є дуже турбулентним і вимагає системного підходу до адаптації процесу цифровізації для сталого розвитку соціальних послуг. Тому важливо розробити механізми державного управління, здатні враховувати вплив економічної та соціальної цифровізації. Це стосується управління соціальною сферою як на державному, так і на місцевому рівні, оскільки цифрова трансформація передбачає зміни на різних рівнях моделі управління системою надання соціальних послуг для підвищення її ефективності.

Цифровізація економіки та суспільства трансформує ключові державні інститути й структури, створюючи передумови для підвищення їхньої ефективності та конкурентоспроможності, а також економії ресурсів [2, с. 38]. З огляду на це, варто зазначити, що використання цифрових технологій є фундаментальним елементом розвитку всіх сфер суспільних відносин, однак цифровізація у сфері державного управління є пріоритетним і важливим фактором, оскільки забезпечує прозорість у сфері спілкування та взаємодії громадян й органів влади як на державному, так і на місцевому рівні, сприяючи швидкому розв'язанню їхніх проблем і формуванню сприятливого іміджу органів влади.

Зазначимо, що ринок соціальних послуг має формуватися, базуватися на інформаційних технологіях, які реалізуються через електронну комерцію, спеціалізовані інтернет-платформи, створення мереж спеціалізованих сервісних центрів, розробку вебсайтів та мережевих асоціацій для управління соціальними інституціями. Усе це веде до збільшення фінансових і матеріальних доходів за рахунок збирання, оброблення та надання необхідної інформації як для населення, так і для організацій, що беруть участь у процесі надання послуг.

На наш погляд, до основних характеристик цифрової трансформації в системі надання соціальних послуг доцільно зарахувати:

- уміння швидко спілкуватися з громадськістю в складних ситуаціях в особистому контакті;
- прискорення процесу децентралізації системи державного управління через надання соціальних послуг на основі комплексних інструментів персоніфікованої взаємодії споживачів послуг із державними та приватними структурами;
- оптимізацію бюджетних видатків на виконання державних і муніципальних функцій базуючись на цифрових технологіях;
- підвищення ефективності взаємодії державного та правового секторів на всіх рівнях влади;
- формування єдиної системи надання загальнодержавних та муніципальних соціальних послуг.

Важливою концепцією, використовуваною нині у сфері державного управління соціальними послугами, є концепція електронного уряду, що ґрунтується на використанні інноваційних технологій під час надання соціальних послуг населенню [3]. Основна мета цифровізації надання соціальних послуг – підвищити ефективність роботи державних органів і поліпшити якість обслуговування. Незважаючи на те що в різних країнах і з різним охопленням населення цей процес відбувається різними темпами, чинники, що впливають на нього, схожі. У цьому контексті доцільно розрізняти ресурси бюджетної системи, рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та їхній потенціал для розподілу за регіонами й цифрову грамотність населення [4, с. 40].

Водночас вважаємо за доцільне виокремити такі фактори впливу, які зараз є першочерговими в управлінні сферою соціальних послуг:

- постійне вдосконалення систем кібербезпеки та інструментів для зберігання й опрацювання даних отримувачів соціальних послуг з використанням хмарних технологій;



- безперервне використання інструментів для адаптації цифрових технологій до потреб одержувачів соціальних послуг;
- систематичне оцінювання популярності використовуваних технологій та онлайн-ресурсів;
- регулярне проведення заходів для підвищення рівня цифрової грамотності як одержувачів соціальних послуг, так і постачальників;
- експертна оцінка ефективності та актуальності цифрових порталів і платформ органів місцевого самоврядування;
- аргументування витрат на обробку персональних даних одержувачів послуг та процеси комунікації.

Вагомого значення набуває вдосконалення наявного організаційного механізму державного управління системою надання соціальних послуг. Це може призвести до цифровізації суспільства, зокрема соціальної сфери, забезпечуючи стабільні дивіденди для учасників виробництва соціальних послуг і водночас долаючи цифрову нерівність, яка може виникнути. Необхідно розробити певні заходи щодо забезпечення конкуренції між надавачами послуг, формування розвиненої інфраструктури, інтеграції ринку соціальних послуг з іншими ринками, активно впроваджувати інструменти державно-приватного партнерства та пристосування надавачів і споживачів соціальних послуг до непередбачуваної кон'юнктури в країні. До очікуваних результатів його ефективного впровадження доцільно зарахувати прискорений розвиток соціальної сфери, розв'язання соціальних проблем на рівні конкретних регіонів і спільнот та підвищення якості послуг.

В умовах розвитку ринкових відносин та посилення конкуренції створення адаптивного механізму управління розвитком організацій сфери послуг на місцевому рівні вважається пріоритетним завданням з урахуванням раціонального використання їх потенціалу та інноваційних методів. Удосконалений організаційний механізм державного управління системою надання соціальних послуг має бути спрямований насамперед на адаптаційні заходи, які сприятимуть швидкому пристосуванню учасників ринку до цифрових змін. Важливо зосередитися на тому, щоб соціальні інститути інвестували в нові сучасні технології, завершували широкомасштабні економічні реформи, підвищували ефективність регулювання та забезпечували сприятливе бізнес-середовище на ринках соціальних послуг [5, с. 98].

Важливу роль у впровадженні оновленого організаційно-адаптаційного механізму державного управління системою надання соціальних послуг в умовах цифровізації відіграє процес отримання та обробки інформації, такий підхід дає змогу створити відповідні бази даних як для надавачів, так і для споживачів соціальних послуг. Необхідний обсяг інформації про надання та споживання соціальних послуг сприяє не лише активному впровадженню таких інструментів, як маркетинг послуг, а й розвитку ефективних процесів упровадження електронного урядування та електронного бізнесу через створення передумов для використання електронних платформ.

Упровадження організаційно-адаптаційного механізму сприяє автоматизації та координації діяльності всіх учасників ринку соціальних послуг, забезпечуючи перевагу зниження трансакційних витрат для соціальних установ та підприємств, що надають соціальні послуги, і зменшення бюджетних видатків для споживачів. Механізм базується на автоматизованих формах збору та передавання даних, що враховує збір, зберігання та обробку великих обсягів інформації і гарантує системну реалізацію з використанням інформаційних технологій. На ефективність упровадження організаційно-адаптаційного механізму державного управління системою надання соціальних послуг впливає використання технологічних платформ, які оновлюються та модернізуються під впливом інновацій та інформаційних технологій.

Інтеграція інформації у формі автоматизаційної та координаційної діяльності учасників ринку соціальних послуг через електронні платформи забезпечує координаційний центр для організаційно-адаптаційного механізму в умовах цифровізації економіки. Інституційні реформи, через технічну реалізацію, спрямовану на зміцнення систем онлайн-платежів, підвищення цифрової грамотності та навичок як споживачів, так і надавачів соціальних послуг, а також підвищення довіри до онлайн-транзакцій за допомогою необхідних правил захисту персональних даних та інструментів інформаційної безпеки, мають соціальну мету – полегшити управління процесом надання послуг.

Процес трансформації соціальних послуг у цифрові разом із цифровізацією економіки характеризується послабленням динаміки використання сучасних технологій у розвитку соціальних послуг. Так, на сучасному етапі наша країна стикається з проблемами, пов'язаними з відсутністю швидкісного доступу до інтернету, зростанням цін, низьким рівнем цифрової та комп'ютерної грамотності й доступу до сучасних телекомунікацій [6, с. 32].

Отже, упровадження організаційно-адаптаційного механізму державного управління системою надання соціальних послуг гарантує системний ланцюжок у функціонуванні ринку соціальних послуг,



згуртованість учасників ринку, сприяє підвищенню ефективності його діяльності та формуванню цілісності, а також створює умови для впровадження інноваційних ідей.

Однак взаємодія місцевих органів влади в умовах цифровізації та впровадження вищезазначеного механізму породжує проблеми:

- ризик дублювання функцій державних органів з наявними національними цифровими сервісами;
- обмежена фінансова підтримка місцевих органів влади та місцевого самоврядування.

Труднощі місцевої взаємодії органів влади вирішують з огляду на те, що цей рівень управління системою надання соціальних послуг є останнім в інформаційно-комунікаційному ланцюжку. Тому технології цифрової трансформації управління цією сферою повинні впроваджуватися на основі таких етапів.

1) державне управління системою надання соціальних послуг на основі цифрових технологій: реформа національних і муніципальних адміністративних процесів на основі впровадження цифрових технологій;

2) впровадження цифрових адміністративних інструментів, які використовують у режимі реального часу: обмін автоматично зібраними даними з державних і муніципальних інформаційних інфраструктур дасть змогу підвищити ефективність управлінських рішень у сфері надання соціальних послуг;

3) цифрове адміністрування соціальних послуг: завдяки використанню інформаційно-комунікаційних технологій є можливість бюджетної оптимізації та суттєвого впливу на формування та реалізацію політики в галузі соціального обслуговування.

Якщо розглядати адміністративні механізми надання соціальних послуг на регіональному рівні, які реалізують на основі цифрових технологій, то їх концептуальна основа не відрізняється від аналогічних адміністративних процесів на державному рівні. Цифровізація управління соціальними послугами створює синергію, яка гарантує розвиток усього регіонального простору. Загалом, питання диджиталізації системи державних послуг набуває критичного значення, особливо в умовах воєнного стану, і потребує розроблення та ухвалення довгострокової стратегії цифрової трансформації [7].

Функціонування соціальної цифрової держави та цифрових соціальних послуг як одного з її ключових компонентів створює позитивний мультиплікативний ефект оцифрування як у приватному секторі, так й у сфері надання державних послуг. Крім того, колективна зацікавленість і спроможність громадян впроваджувати інформаційні технології в практику використання суспільних благ, що надаються державою, є важливою мотивацією для цифровізації надання соціальних послуг. Бар'єрами на шляху цифровізації соціальних послуг є низька цифрова грамотність населення, недосконалість механізмів надання послуг, проблеми з доступом до інтернету, неготовність населення до кардинальних змін, а також проблеми фінансування (брак ресурсів). Цифровізація соціального сектору є досить складним і тривалим процесом, тому важливо передбачити можливі ризики, мінімізувати загрози та зменшити вплив бар'єрів. Сучасні інформаційні можливості сприяють стратегічному руху до відкритості та доступності інформації, влади та суспільства [8, с. 47]. Тому нині триває цифровізація соціальних послуг, яка спрямована на забезпечення якісної взаємодії між державою та громадянами, поліпшення захисту персональних даних, прискорення надання послуг й усунення бюрократичних перешкод.

У кінцевому результаті цифровізація сфери соціальних послуг дасть змогу вдосконалити механізми інформування громадян про повний спектр соціальних послуг, наблизити соціальні послуги до споживачів, підвищити якість соціальних послуг, розширити доступ до соціальних послуг, розвивати матеріально-технічне забезпечення надання соціальних послуг, впровадження нових і розвиток наявних соціальних послуг, створення ефективних систем навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників; забезпечення адекватної оплати праці та мотивації соціальних працівників [9].

Отже, доходимо висновку, що серед пріоритетних напрямів запропонованого організаційно-адаптивного механізму слід визначити такі:

- надання електронних послуг у сфері соціальних послуг через використання відповідних алгоритмів (наприклад, надання повного пакету документів для оформлення та отримання соціальних послуг, пошук відповідних документів та довідкової інформації тощо);
- використання інтернет-технологій для розробки нових цифрових форм взаємодії між надавачами та отримувачами соціальних послуг (консультації, подання скарг);
- уміння формувати спеціальні компетенції щодо використання цифрових технологій.

Використання цифрових технологій у наданні соціальних послуг може підвищити рівень державного управління за рахунок: збільшення швидкості обміну інформацією, зменшення витрат на транзакції та зменшення адміністративних бар'єрів. У складних умовах підвищеної інтенсивності інформаційних потоків пріоритетним стратегічним напрямом цифровізації у сфері надання соціальних послуг



є виконання вимог законодавства через підвищення надійності, стабільності та безпеки інформаційних систем, удосконалення структури даних і програмного забезпечення, використання правил безпечного обміну інформацією в системах управління електронними документами в державних і приватних організаціях.

Література:

1. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*. 2020. № 2 (15). С. 80–85.
2. Данилюк М. М., Дмитришин М. В., Горан Т. А. Цифровізація соціальних послуг. *Економіка. Фінанси. Право*. 2023. № 8. С. 36–39.
3. Пуліна Т. В., Шитікова Л. В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 11. URL: <http://www.du.nauka.com.ua/?op=1&z=1844>
4. Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024. №1 (47). С. 37–48.
5. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Public administration aspects*. 2021. 9 (4) С. 95–103.
6. Гриценко А., Бурлай Т. Вплив цифровізації на соціальний розвиток. *Економічна теорія*. 2020. № 3. С. 24–51.
7. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsif
8. Миколок А. В. Діджиталізація та публічна комунікація як інструменти підвищення ефективності місцевого самоврядування. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. 22 чер. № 33. С. 45–50.
9. Empfohlene Zitierung / Suggested Citation: Semigina, T., & Karkach, A. (2021). Цифрові компетентності соціальних працівників як передумова готовності до навчання літніх людей. *Path of Science*, 7(5), 5008–5018. <https://doi.org/10.22178/pos.70-2>.