

## ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В КОНТЕКСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

### ELECTRONIC SERVICES AS A SOCIAL WORK'S TECHNOLOGY IN THE CONTEXT OF E-GOVERNANCE INTRODUCTION IN UKRAINE

*У статті визначено можливості впровадження системи електронних соціальних послуг у контексті розвитку електронного урядування в Україні. Надано визначення електронної соціальної послуги як соціальної послуги, що повністю або частково надається за допомогою онлайн-сервісів закладів соціального захисту й соціального обслуговування населення, особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах. Визначено умови забезпечення ефективної організації соціальних послуг через онлайн-сервіси в системі соціального захисту й соціального обслуговування населення в Україні, які передбачають інтегрованість та інтерактивність електронних соціальних послуг, технологічне й програмне забезпечення, нарощування кадрового потенціалу, доступність до Інтернет-мережі, розроблення технології надання соціальних послуг в онлайн-режимі. Розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження ІКТ в усі сфери суспільного життя створюють принципово нові можливості для соціальної роботи. В інформаційному суспільстві робота в соціальній сфері потребує знань і вмінь ефективного пошуку, накопичення, опрацювання, зберігання, подання, передавання даних за допомогою комп'ютерів та інтернет-мереж.*

*Проаналізовано, що надання психологічних послуг у Центрах соціальних служб в електронній і онлайн формах можливе як звернення по лінії довіри через Skype в екстрених і кризових ситуаціях та обставинах; як надання першої психологічної консультації; як додаткова форма психологічного супроводу клієнта; як форма здійснення психодіагностичного обстеження клієнта. Але саме безпосередня взаємодія психолога і клієнта є ефективним фоном вирішення психологічних проблем і подолання кризових ситуацій у міжособистісних стосунках.*

**Ключові слова:** соціальний захист, соціальне обслуговування, соціальна послуга,

*електронне урядування, електронна послуга, електронна соціальна послуга.*

*The article identifies the possibilities of introducing an electronic social services system in the context of electronic governance development in Ukraine. The definition of electronic social service as a social service is given. It is fully or partially provided through the online services of social protection and social services institutions, to individuals, individual social groups who are in difficult life circumstances. The conditions for ensuring the effective organization of social services through online services in the system of social protection and social services in Ukraine are defined, which provide for the integration and interactivity of electronic social services, technological and software, building human resources, access to the Internet network, development of technology for providing social online services. The development of the information society in Ukraine and the introduction of ICTs in all spheres of public life create fundamentally new opportunities for social work. In the information society, work in the social sphere requires knowledge and skills of effective search, accumulation, processing, storage, presentation, transmission of data using computers and Internet networks. The study analyzed that the provision of psychological services in the social services' Centers in electronic and online forms is possible: firstly, as an appeal through the trust line via Skype in emergency and crisis situations and circumstances; secondly, as the provision of the first psychological consultation; thirdly, as an additional form of psychological support for the client; fourthly, as a form of psychodiagnostic survey of a client. But, despite the advantages of electronic psychological services, it is the direct interaction of the psychologist and the client that is an effective background for solving psychological problems and overcoming crisis situations in interpersonal relationships.*

**Key words:** social protection, social facility, social service, electronic management, electronic service, electronic social service.

УДК 35.077:364

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.13-1.5>

**Попович В.М.**

д.філос.н.,  
доцент кафедри соціальної роботи  
та психології

Національний університет  
«Запорізька політехніка»

**Сизоненко О.О.**

аспірант кафедри соціальної роботи  
та психології

Національний університет  
«Запорізька політехніка»

**Постановка проблеми.** Створення ефективної системи соціального захисту населення в Україні є одним із пріоритетних завдань соціальної політики держави, що передбачає модернізацію системи соціального обслуговування населення відповідно до нових соціально-економічних викликів, домінуючих потреб населення, розвитку інформаційного суспільства, що вимагає впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг, які базуються на поширенні й застосуванні методології електронного урядування й адміністрування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми, перспективи та напрямки розвитку електронного урядування в Україні привертають увагу вітчизняних науковців, таких як М. Рошук, І. Поліщук, Ю. Солодко, О. Волох, О. Голубицький, М. Демкова, З. Павлишин, І. Кульчий, К. Кислюк, М. Ватковська, В. Коновал, С. Гнатюк, М. Швець та інші. Основою електронного урядування є надання адміністративних і соціальних послуг з боку державних органів управління, у тому числі установ соціальної сфери. Перспективи поширення е-послуг в Україні вивчають такі

вітчизняні вчені, як Н. Діденко, В. Полярна, В. Рябець, І. Тищенко, Н. Васильєва, Л. Требик, М. Любецька й інші, у працях яких висвітлюються правові, економічні, технологічні та соціокультурні аспекти запровадження системи надання електронних послуг, але можливість соціального обслуговування населення і соціальної роботи в он-лайн режимі майже не досліджена.

**Постановка завдання.** Метадослідження – визначено можливості впровадження системи електронних соціальних послуг у контексті розвитку електронного урядування в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У Концепції розвитку електронного урядування в Україні надано таке визначення: «Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [11].

Н. Драгомирецька зазначає, що електронне урядування – це поєднання електронного уряду з електронною демократією, зокрема застосування інформаційно-комунікаційних технологій для прискорення демократичних процесів [4]. На думку Ю. Соломко, е-урядування передбачає спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж і сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує роботу в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування особи з органами влади, тобто будь-яка особа через інформаційно-комунікаційні технології може звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для адміністративних послуг (електронних послуг) і будь-якої іншої інформації (zareєструвати юридичну особу, декларацію, отримати дозвіл, довідку, свідоцтво тощо). Це дасть змогу суб'єктам звернення витратити якнайменше часу на отримання адміністративних послуг, не стояти в чергах, інших ресурсів, а це, своєю чергою, сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування [12, с. 136].

Т. Нижній, проаналізувавши публікації щодо електронного урядування, виділив такі групи ознак і властивостей, що характеризують це поняття: 1) форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості й прозорості діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян; 2) оптимізація

процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, Інтернету та сучасних засобів масової інформації; 3) система взаємодії органів державної влади з населенням, що будується на широкому застосуванні інформаційних технологій з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення строків їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації щодо їх отримання; 4) електронне урядування є не лише модернізацією всієї системи державного управління, а й налагодженням активної взаємодії органів державної влади з громадянами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; 5) використання інформаційних і комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності й прозорості уряду та можливості громадського контролю над ним [8, с. 113].

Отже, у наведених визначеннях, по-перше, поняття «електронне урядування» охоплює не тільки структурно-функціональний аспект, а й процесуально-технологічний; по-друге, це поняття трактується тільки в системі державного управління як взаємодія держави й суспільства; по-третє, електронне урядування здійснюється через застосування інформаційно-комунікаційних технологій та Інтернету; по-четверте, електронне урядування здійснюється як надання електронних адміністративних і соціальних послуг, що в дослідженні набуває провідного значення.

Розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження ІКТ в усі сфери суспільного життя створюють принципово нові можливості для соціальної роботи. В інформаційному суспільстві робота в соціальній сфері потребує знань і вмінь ефективного пошуку, накопичення, опрацювання, зберігання, подання, передавання даних за допомогою комп'ютерів та інтернет-мереж.

Інформатизацію соціальної роботи, на думку С. Гасумової, необхідно розглядати як частину процесу інформатизації соціальної сфери, тобто процесу розширеного виробництва й відтворення соціальних змін, що відбуваються в сучасному суспільстві за допомогою перспективних інформаційних технологій, на основі актуалізації ресурсних можливостей індивідів (груп) у вирішенні проблем життєдіяльності [1, с. 15].

Основною метою інформаційних технологій у практиці соціальної роботи є, на думку Є. Холостової, забезпечення ефективного використання інформаційних ресурсів у випадках: 1) надання допомоги особам, які опинилися в складній життєвій ситуації; 2) поширення в суспільстві знань і формування

навичок із профілактики соціально небезпечного становища та самопомоги і взаємодопомоги; 3) забезпечення реалізації прав і свобод; 4) здійснення підтримки прийняття управлінських рішень у сфері соціальних послуг [10, с. 237].

У контексті впровадження електронного урядування в Україні й процесу діджиталізації публічних послуг актуалізується проблема інкорпорації в сферу соціальної роботи технологій надання електронних соціальних послуг. Перш ніж спробуємо визначити можливості використання інформаційно-комунікаційних технологій у наданні різних форм, видів і типів соціальних, обґрунтуємо сутнісні, змістові й концептуальні ознаки поняття «соціальна послуга».

Соціальні послуги мають усі ознаки публічних послуг, але критерієм їх виділення в окрему категорію (на відміну від державних та адміністративних послуг) є не коло суб'єктів, що їх надають, а сфера, у якій вони реалізуються (охорона здоров'я, культура, освіта, наука, соціальний захист). Соціальні послуги можуть надаватися як органами державної влади, органами місцевого самоврядування, так і недержавними організаціями. Однак погоджуємося з думкою О. Євтушенка, якщо в основі соціальної послуги лежать конституційні права громадян, реалізація яких повинна забезпечуватися державою, то ця послуга має надаватися державними структурами, держава в цьому випадку не вправі самоусунутися, хоча це не забороняє надання цієї послуги й недержавними, комерційними органами [5, с. 34]. Р. Гребга трактує соціальні послуги як дії, що регулюються та координуються державою й спрямовані на соціалізацію/інтеграцію/реінтеграцію людини в суспільство з метою реалізації державних гарантій і забезпечення рівних прав і можливостей громадян у доступі до суспільних благ [2, с. 14].

Існує й більш вузьке трактування поняття «соціальні послуги». Так, Б. Сташків до них зараховує лише ті послуги, які надаються з метою подолання складних життєвих обставин [13, с. 77]. Аналогічний підхід відображено й у Законі України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003 р., ст. 1 якого визначає соціальні послуги як комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їхньої життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [6]. Під складними життєвими обставинами розуміють обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухо-

вої активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа; шкода, завдана пожежею, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією тощо).

Отже, можна надати таке визначення соціальної послуги в контексті впровадження електронного урядування: електронні соціальні послуги – це соціальні послуги, які повністю або частково надаються за допомогою онлайн-сервісів закладів соціального захисту, соціального обслуговування й соціальної роботи особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги, реалізуються за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій та інтегровані до онлайн-простору, завдяки чому забезпечується оперативність, доступність, зручність, мобільність їх отримання.

Для аналізу можливостей надання деяких соціальних послуг в електронній формі й через застосування інформаційно-комунікаційних технологій визначимо основні групи соціальних послуг, що закріплені в законодавстві України. Так, у Законі України «Про соціальні послуги» 2003 р. виділяють такі види [6]: 1) соціально-побутові послуги – забезпечення продуктами харчування, інвентарем, транспортними послугами, засобами первинної механізації; здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання й доставка медикаментів тощо; 2) психологічні послуги – надання консультацій із питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин із оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад; 3) соціально-педагогічні послуги – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного й корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, зацікавлених осіб; 4) соціально-медичні послуги – консультації щодо запобігання виникненню й розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка й охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія; 5) соціально-економічні послуги – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які

перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій; 6) юридичні послуги – надання консультацій із питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу й реалізації юридичної відповідальності осіб, які вдаються до протиправних дій (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо); 7) послуги із працевлаштування – пошук роботи, сприяння в працевлаштуванні та соціальний супровід працевлаштованої особи.

У новій редакції Закону України «Про соціальні послуги» 2019 р. соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на: 1) соціальну профілактику – запобігання виникненню складних життєвих обставин і/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини; 2) соціальну підтримку – сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин; 3) соціальне обслуговування – мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їхньої життєдіяльності, соціального статусу та включення в громаду. Соціальні послуги за типами поділяються на: 1) прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо); 2) комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо); 3) комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами й іншим); 4) допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети й засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) і технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо) [7].

Розглянемо можливості впровадження онлайн-сервісу в наданні основних груп соціальних послуг:

1. До першої групи соціальних послуг можемо зарахувати матеріальну допомогу

й соціально-економічні послуги. Електронний сервіс надання таких соціальних послуг пов'язаний із оформленням документів на отримання певного виду послуги фінансово-економічного характеру. Так, на Порталі державних послуг (який, на жаль, діє частково на території різних областей України) можна отримати електронні форми й заяви на такі послуги, як отримання субсидії на оплату житлово-комунальних послуг; допомога при народженні для дитини; довідка про отримання/неотримання всіх видів державних допомог; взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов; довідка про забезпечення (незабезпечення) санаторно-курортним лікуванням; довідка про неотримання аліментів або розмір аліментів (для отримання тимчасової державної допомоги); щорічна допомога на оздоровлення постраждалим унаслідок аварії на ЧАЕС; одноразова матеріальна допомога громадянам; тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх не відоме; допомога малозабезпеченим сім'ям; надання натуральної допомоги малозахищеним верствам населення; державна соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам до 18 років; допомога на дітей, які перебувають під опікою чи піклуванням; допомога у зв'язку з вагітністю й пологами; допомога на дітей одиницею матерям; допомога при усиновленні дитини; надбавка на догляд за інвалідом з дитинства або дитиною-інвалідом тощо [9].

Незважаючи на такий значний перелік електронних послуг з надання матеріально-фінансової допомоги вразливим верствам населення, варто відзначити, що важливою умовою застосування онлайн-сервісу є наявність таких каналів ідентифікацій, як ID Bank, ID Card (паспорт) або цифровий електронний підпис, що прискорює процес онлайн обслуговування з мінімальною кількістю відвідування відповідних державних установ. Ця група соціальних послуг сьогодні перебуває в умовах прискореного розвитку, бо належить виключно до сфери відповідальності держави й державних органів управління, є частиною формування «держави у смартфоні», а тому потребує впровадження єдиного електронного порталу державних адміністративних і соціальних послуг і вирішення безпеки персональних даних отримувачів електронних адміністративних і соціально-економічних послуг.

2. Юридичні послуги через онлайн-сервіси у сфері соціального обслуговування стосуються насамперед сфер правового захисту осіб, які потрапили в складні життєві обставини (наприклад, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, незабезпеченість, стихійне лихо, катастрофа;

шкода, завдана пожежею, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією тощо). Такі послуги можуть надаватися в онлайн-режимі (через застосування телекомунікаційних технологій) або через такі електронні форми спілкування, як запити, e-mail листування тощо. Нині такі послуги надаються як державними інтернет-сайтами, так і приватними юридичними фірмами. Особливе місце посідають електронні юридичні послуги з боку громадських організацій, які займаються правозахисною діяльністю.

3. Соціально-медичні послуги полягають в організації консультацій щодо запобігання виникненню й розвитку можливих органічних розладів особи, підтримки її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів. У контексті впровадження електронних соціальних послуг такі послуги насамперед передбачають інформаційний складник – відображення на сайтах установ і закладів соціального захисту, соціального обслуговування й соціальної роботи переліку медичних організацій, спеціалістів і послуг, які можуть отримати особи, що потрапили в складні життєві обставини. Сьогодні реалізація онлайн медичних послуг є частиною реформування сфери охорони здоров'я в Україні, що має актуальність для сільських або важкодоступних місцевостей і потребує комплексного підходу з боку держави щодо вдосконалення медичного обслуговування населення.

4. Соціально-побутові послуги – соціально-побутова адаптація осіб похилого віку, інвалідів з метою усунення обмежень життєдіяльності, підтримки соціальної незалежності, навчання трудових навичок, адаптації до посиленої трудової діяльності. На нашу думку, основними напрямками впровадження електронного урядування в систему надання соціально-побутових послуг є: 1) створення електронної бази даних осіб, які потребують соціально-побутових послуг, на рівні певного територіального утворення; 2) відображення на сайтах установ соціального обслуговування правової інформації та інформації щодо переліку доступних соціально-побутових послуг, їх тарифікація й можливості безоплатного отримання, інформації про кваліфікацію спеціалістів, які надають соціально-побутові послуги; 3) створення в територіальних центрах соціального обслуговування онлайн-сервісів екстреного виклику спеціаліста зареєстрованим клієнтом соціально-побутової адаптації (через застосування телекомунікаційних технологій, програмного забезпечення Skype тощо).

5. Соціально-педагогічні послуги полягають у виявленні та сприянні розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організації індивідуального навчального,

виховного й корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо. Особливістю застосування електронних технологій у наданні соціально-педагогічних процесів є впровадження технологій SMART-навчання.

6. Психологічні послуги. Психологічні послуги стосуються насамперед таких видів психологічної допомоги, як психокорекція, психотерапія, психологічне консультування, і вимагають професійної взаємодії психолога та клієнта. У цьому аспекті електронна форма надання психологічних послуг, на нашу думку, досить обмежена, хоча й має свої переваги в сучасному інформаційному суспільстві.

Отже, надання психологічних послуг у Центрах соціальних служб в електронній і онлайн формах можливе, по-перше, як звернення по лінії довіри через Skype в екстрених і кризових ситуаціях і обставинах; по-друге, як надання першої психологічної консультації; по-третє, як додаткова форма психологічного супроводу клієнта; по-четверте, як форма здійснення психодіагностичного обстеження клієнта. Але, незважаючи на переваги електронних психологічних послуг, саме безпосередня взаємодія психолога і клієнта є ефективним фоном вирішення психологічних проблем і подолання кризових ситуацій у міжособистісних стосунках.

7. Послуги з працевлаштування. Послуги, пов'язані із забезпеченням зайнятості населення, надаються безкоштовно. Видами соціальних послуг, за Законом України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» та Законом України «Про зайнятість населення», є пошук підходящої роботи і сприяння в працевлаштуванні, в тому числі шляхом надання роботодавцю дотації на створення додаткових робочих місць для працевлаштування безробітних і фінансування організації оплачуваних громадських робіт для безробітних; професійна підготовка або перепідготовка, підвищення кваліфікації та профорієнтація; інформаційні й консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням. Видами забезпечення, за Законом України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття», є допомога по безробіттю, у тому числі одноразова її виплата для організації безробітним підприємницької діяльності; матеріальна допомога в період професійної підготовки, перепідготовки або підвищення кваліфікації безробітного; допомога на поховання в разі смерті безробітного або особи, яка перебувала на його утриманні. Електронні послуги з працевлаштування сьогодні можна вважати досить поширеним явищем. Так, на сайті Державної служби зайнятості [3] можна: 1) переглянути список вакансій і резюме;

2) пройти профорієнтаційне тестування;  
3) зареєструвати персональний кабінет.

Отже, можна зазначити необхідність упровадження електронних соціальних послуг у сучасні системи соціального обслуговування в контексті електронного урядування.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Отже, упровадження електронних соціальних послуг знаходиться на початковому рівні й не охоплює список визначених законодавством соціальних послуг. Саме тому виникає необхідність вивчення можливостей і розроблення моделі впровадження таких електронних соціальних послуг, як соціально-педагогічні, психологічні онлайн-консультації, юридичні послуги, дистанційного навчання (у співпраці з регіональними ВНЗ) через систему закладів соціального обслуговування. Це передбачає інтегрованість та інтерактивність електронних соціальних послуг, технологічне й програмне забезпечення, нарощування кадрового потенціалу, доступність до Інтернет-мережі, розроблення технології надання соціальних послуг в онлайн-режимі.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Гасумова С.Е. Информатизация социальной работы: российский и зарубежный опыт. *Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы*. Санкт-Петербург, 2011. № 1 (15). С. 15–22.
2. Гребя Р.В. Механізми реформування системи соціальних послуг в умовах децентралізації влади в Україні : автореф. дис. ... канд. наук. з держ. упр. : 25.00.02 «Механізми державного управління». Харків, 2018. 23 с.
3. Державна служба зайнятості. URL: <https://www.dcz.gov.ua/> Закон України (дата звернення: 10.09.2019).
4. Драгомирецька Н.М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця : монографія. Одеса : Астропринт, 2005. 280 с.
5. Євтушенко О.Н. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. *Наукові праці. Серія «Політичні науки»*. 2009. Т. 122. Вип. 109. С. 32–37.
6. Про соціальні послуги : Закон України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2003. № 45. Ст. 358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15> (дата звернення: 10.09.2019).
7. Про соціальні послуги : Закон України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2019. № 18. Ст. 73.
8. Нижній Т.В. Теоретичні засади електронного урядування. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 20. С. 112–116.
9. Портал державних послуг iGov. URL: <https://igov.gov.ua/service/97/general> (дата звернення: 10.09.2019).
10. Правовое обеспечение социальной работы : учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, О.Г. Прохоровой. Москва : Дашков и К, 2013. 256 с.
11. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 09.09.2019).
12. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2 (55). Ч. 1. С. 135–143.
13. Сташків Б.І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*. 2005. № 1. С. 76–79.