

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
АДМІНІСТРУВАННЯ

Кафедра соціальної роботи, управління і педагогіки

УДК 364-7:002.1]:352.071.55

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА ПЕРШИМ РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ (БАКАЛАВР)
НА ТЕМУ:

**ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДІ**

Виконала: студентка IV курсу, групи 461

галузь знань:

23 Соціальна робота

спеціальності:

231 Соціальна робота

Кратофіль Даша Милославівна

Науковий керівник:

кандидат історичних наук, доцент

Малиновська Н.Л.

Рецензент:

к. н. з державного управління, доцент

Штиршов Олександр Миколайович

м. Миколаїв – 2024 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1.....	6
ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УСТАНОВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ	6
1.1. Територіальна громада як суб'єкт в системі соціального захисту населення	6
1.2. Інформаційно-комунікаційні технології в діяльності установ соціального захисту населення.....	16
1.3. Нормативно-законодавче забезпечення надання соціальних послуг ...	27
Висновки до першого розділу	35
РОЗДІЛ 2.....	37
ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В ГРОМАДІ	37
2.1. Інформаційний супровід отримувачів соціальних послуг	37
2.2. Практики організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг різним категоріям населення	46
2.3 Шляхи удосконалення організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг	59
Висновки до другого розділу.....	71
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ	89

ВСТУП

Актуальність дослідження. Інформаційне забезпечення будь якої діяльності чи процесу є необхідною умовою просування ідей, створення сприятливих умов для досягнень. Будь які зміни - це створення нової суспільної практики в межах існуючого інституту або поза ним, і це в повній мірі стосується процесу надання соціальних послуг на рівні громади.

Питання інформаційного забезпечення організації надання соціальних послуг актуалізується в силу різних причин: і збільшенням категорії отримувачів соціальних послуг, і швидким впровадженням інформаційних технологій в діяльність установ соціального захисту населення, і оновленням нормативно-законодавчого забезпечення в умовах воєнного стану тощо. З цього випливає, що готовність до змін, розуміння і сприйняття змін потребує підготовки населення, заради якого, власне, і відбуваються ці зміни, і залучення до реалізації змін суспільства в цілому. Найкращий спосіб викликати зацікавленість і забезпечити довіру до того чи іншого процесу, інституту чи організації – надати громадянам повну та об’єктивну інформацію про зміст, методи та форми досягнення результату. Наразі стикаємося із тим, що про більшість позитивних змін чи тенденцій з боку держави, особливо з питань соціального захисту населення, в країні знає не так багато людей.

Спектр соціальних послуг [17] населенню є досить широким, але про це знають не всі, а звідси і скористатися ними не можуть.

Актуальність теми дослідження пояснюється і змінами, пов’язаними з процесом децентралізації, що спрямований на передачу значної частини повноважень, фінансових ресурсів та відповідальності від центральних органів виконавчої влади до місцевих територіальних громад.

Надання соціальних послуг в ОТГ потребує від місцевої влади багатьох структурних змін та додаткового фінансування, оскільки на їх утримання передаються усі соціальні заклади та установи, які раніше

знаходилися на балансі центральних органів влади. На сьогодні відповідальними за розроблення та реалізацію місцевої політики в системі надання соціальних послуг є органи місцевої влади, державні відомства, установи тощо.

Законом України «Про соціальні послуги», 2019 р. [9] визначено нові повноваження місцевих органів влади у сфері надання соціальних послуг, а також затверджено цілий ряд нормативних документів щодо оцінки потреб, планування, організації соціальних послуг, фінансування та порядок соціального замовлення. Для забезпечення умов надання соціальних послуг, максимально наближених до жителів місцевої громади, створено не тільки відповідні державні заклади, але й громадські, релігійні та волонтерські організації.

У процесі формування повноважень з надання соціальних послуг в ОТГ можуть виникати труднощі, виявлення і аналіз яких дозволить пришвидшити та вдосконалити процес надання соціальних послуг.

Аналіз наукових досліджень і публікацій свідчить, що окреслене питання стало предметом дослідження таких науковців як: Т. Семигіна, О. Романовська, Н. Шевчук, С. Кузьменко, Н. Малиновська, Є. Сиводід, Є. Павлюк, Л. Ільчук, А. Попович, Г. Слосанська, О. Симонович та інших науковців.

Мета дослідження – дослідити та узагальнити процес організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг населенню в громаді.

Об’єкт дослідження – інформаційне забезпечення надання соціальних послуг населенню на рівні громади.

Предмет дослідження – процес організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг в громаді.

Відповідно до мети дослідження визначено наступні **завдання**:

- висвітлити використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності установ соціального захисту населення;

- проаналізувати нормативно-законодавче забезпечення надання соціальних послуг населенню, у тому числі на рівні громади;
- розкрити зміст інформаційного супроводу отримувачів соціальних послуг на рівні громади;
- узагальнити практику організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг різним категоріям населення на рівні громади;
- розробити рекомендації-пам'ятки для населення з метою підвищення їхньої поінформованості.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз законодавчих актів, наукової літератури з питань інформаційного забезпечення соціальної сфери для з'ясування сутності та специфіки інформаційно-роз'яснювальної роботи з населенням щодо існуючих соціальних послуг, правових підстав для їх отримання, розуміння необхідності інформаційного супроводу змін; аналіз публікацій ЗМІ для проведення аналізу сучасного стану інформаційного супроводу громади; узагальнення результатів.

Теоретичне значення полягає в узагальненні організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг населенню на рівні громади в сучасних умовах.

Практичне значення. Фактичний матеріал може бути корисним при підготовці лекційних та проведенні практичних занять зі студентами спеціальності 231 «Соціальна робота» з таких дисциплін, як «Соціальна робота в територіальній громаді», «Партнерство суб'єктів соціальної роботи», «Соціальний захист населення»; у проведенні подальших наукових досліджень з вивчення питань інформаційного забезпечення надання соціальних послуг населенню.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (79 найменувань) та додатків. Загальний обсяг роботи – 98 сторінок, основний текст – 77 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УСТАНОВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Територіальна громада як суб'єкт в системі соціального захисту населення

Пошук більш оптимальних та ефективних способів й форм соціального захисту й надання соціальних послуг спонукає до розгляду питань самої громади на рівні громади, тобто самоорганізація, соціальна взаємодія, міжсекторна взаємодія, партнерство надають нового значення вирішенню актуальних проблем на рівні громади, у тому числі соціальних послуг.

Саме на рівні громади проявляється реальна взаємодія громадян і публічної влади, закладаються основи діалогу між суспільством і державою, довіри до влади, досягнення цілей і завдань держави через діяльність органів місцевого самоврядування та соціально-політичну стабільність в країні.

Як зазначають науковці [20, 28, 39, 41], в основі утворення й функціонування соціальних спільнот лежать різноманітні чинники, особливості, ознаки: суспільний поділ праці, сфера й характер діяльності, стабільність інтересів, потреб, цілей, завдань; походження, культури, менталітет. Питанням роботи в громаді як складової професійної діяльності соціального працівника присвятили свої праці такі фахівці, як Т. Семигіна, І. Козубовська, Г. Слосанська, Г. Коришова, О. Іванова [37, 57-59, 62-64].

Громада – це «групова соціальна спільнота, члени якої об'єднані одною територією, об'єднані повсякденними регулярними стосунками. Вона відрізняється від інших спільнот індивідуальністю та емоційністю внутрішніх зв'язків, що обумовлюється родовими, сусідськими та товаришськими взаємостосунками, культурою, замкнутістю системи».

В Україні офіційно вживають поняття «територіальна громада». Конституція України розглядає її як первинний суб'єкт місцевого самоврядування [1].

У ст. 1 Закону «Про місцеве самоврядування в Україні» визначено, що територіальна громада - це жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр [6].

Однак вітчизняними вченими це визначення вважається дещо формальним вже хоча б тому, що проста сукупність мешканців населеного пункту, не поєднаних жодними іншими інтересами, не може становити ефективну громаду. Мешканці населеного пункту, формально отримавши визначення «територіальної громади» за формою, навряд чи одразу ж можуть стати нею за суттю. Громада повинна мати, крім спільного простору проживання, ще й цілий ряд інших спільних інтересів: інфраструктуру, потребу в послугах певної якості та їх задоволення, відчувати свою визначальну роль у виробленні місцевої політики тощо. Як відомо, існують наступні підходи до розуміння громади як: соціологічний; політико-правовий; соціально-педагогічний [41, 51, 61].

Функціонування будь-якої соціально-політичної системи вимагає наявності мінімально необхідного ступеня стабільності. Особливе значення це має для тих суспільних систем, які знаходяться на перехідних етапах свого розвитку і тому відрізняються особливою складністю та динамічністю. Несвоєчасне розв'язання назрілих проблем, а також відсутність у суспільстві правових способів урегулювання конфліктів веде до кризи політичної системи і загрози її стабільності, а значить зростанню соціальної напруги.

Існують різноманітні концепції досягнення стабільності у суспільстві. За всього різноманіття уявлень про джерела дестабілізації, основні шляхи досягнення стабільності в більшості концепцій пов'язуються з двома

факторами: 1) наявністю підтримки існуючого режиму населенням, сукупністю оцінок внутрішніх суспільних інститутів і методів прийняття рішень та 2) ефективністю діяльності державних і політичних інститутів.

Децентралізація в Україні, тобто передача владних повноважень із центру на місця, актуалізувала проблематику соціальної ролі громад в суспільстві [29, 35, 36, 40, 74].

Вивчення розвитку місцевих громад, з'ясування їх ролі в суспільній трансформації сприятиме зростанню активності громадян у реалізації прав і свобод, забезпечить модернізацію інституційних структур суспільства, слугуватиме налагодженню діалогу між державою і громадянським суспільством. Реальна здатність вирішувати місцеві проблеми силами громади за підтримки місцевої влади – запорука розвитку даної території.

Актуальність даної проблематики підтверджується проведенням в Україні реформи децентралізації, що передбачає надання громадам важелів впливу та фінансової незалежності і спроможності для вирішення питань місцевого значення. Завдання цих змін є створення сприятливого середовища для сталого соціально-економічного розвитку на місцевому рівні шляхом самоорганізації та соціальної активізації громад, розроблення та впровадження невеликих за обсягом громадських ініціатив у всіх областях України

В. Звонар зазначає, що «сьогодні влада і громади в Україні ще не мають достатньо можливостей та напрацювань для спільного планування, узгодження бюджету та реалізації місцевих стратегій розвитку. Такі обмежені можливості створюють ситуацію, за якої місцевим пріоритетам розвитку надається недостатньо уваги і ресурсів; рівень бідності залишається високим, умови життя місцевого населення – важкими, а негативні соціальні тенденції часто залишаються без уваги». Одночасно варто констатувати, що в українському суспільстві (і серед національних еліт, і громадськості) існує значний науковий, економічний, трудовий потенціал, який необхідно розвивати та активувати [28].

Сучасна система закладів соціального обслуговування в Україні передбачає функціонування як державних, так і недержавних комерційних і некомерційних соціальних служб і організацій соціального обслуговування, що свідчить про багато суб'єктність в управлінні системою таких закладах. До таких суб'єктів відносять державу і державні органи влади, органи місцевого самоврядування; інститути громадянського суспільства (громадські організації), соціальні програми, соціальні проекти і благодійні фонди, що фінансуються бізнес-структурами, територіальні громади.

Місцевий розвиток або розвиток територіальної/локальної громади є моделлю соціальної роботи в громаді, що базується на ідеї залучення великої кількості людей до процесу ідентифікації і вирішення власних проблем через налагодження і ведення ефективної комунікативної кампанії

Основними характеристиками моделі «місцевого розвитку» є організовані зусилля людей, спрямовані на покращення умов життя в локальній громаді, активне залучення жителів до вирішення власних проблем; розвиток можливостей і ресурсів громад, їх інтеграція; налагодження добровільної співпраці, побудованої на основі принципу самопомоги та взаємодопомоги; розвиток лідерського потенціалу місцевих жителів [35, 36].

«Місцевий розвиток» є, на думку Д. Лиховид і Т. Семигіної, моделлю, спрямованою на створення сприятливого середовища в громаді задля її сталого розвитку через: сприяння розвитку довгострокових соціальних ініціатив; визначення пріоритетних дій і планування ефективної соціальної політики; активізацію громадянської позиції та самоорганізацію жителів громади, їх участь у вирішенні проблем громади; мобілізацію необхідних ресурсів; налагодження співпраці місцевих органів влади із мешканцями громади для визначення та ініціювання необхідних змін [57].

Модель «розвитку громади» фокусується на процесі створенні і розбудови громади (community building), що ведеться через роботу із широким репрезентативним сектором її представників. Базовими

елементами такого процесу є розвиток лідерського потенціалу та навчання місцевих жителів.

До дієвих форм, що реалізуються у межах моделі місцевого розвитку науковці відносять:

- ✓ соціальні проекти, ініційовані місцевими громадами, спрямовані на покращення умов життя вразливих груп населення через модернізацію соціальної інфраструктури та підвищення якості соціальних послуг (створення центрів денного перебування інвалідів, реабілітаційних центрів, громадських приймальень, центрів надання соціальних послуг тощо);

- ✓ освітні проекти, що передбачають діяльність, спрямовану на підвищення рівня освіченості жителів громади (тренінги за різною тематикою, факультативи у загальноосвітніх навчальних закладах, заняття при бібліотеках тощо);

- ✓ діяльність гуртків, клубів, центрів за інтересами;

- ✓ створення наглядових, громадських, експертних рад, громадських організацій, комітетів, фондів розвитку громад;

- ✓ проведення зборів, дебатів, обговорень суспільно-важливих питань, громадських слухань тощо.

Соціальні працівники в межах застосування означеної моделі виступають у ролі фасилітатора, вчителя, каталізатора, тоді як клієнти – активні учасники процесу вирішення проблем.

Соціальне планування, на думку Д. Ротмана, зосереджене в основному на технічному процесі вирішення соціальних проблем у сферах надання соціальних послуг, громадського здоров'я, при вирішенні соціально-побутових проблем (наприклад, відсутність місця для проживання). Означена модель базується на ідеї ціленаправленого програмного розвитку, ретельно продуманого і контрольованого процесу змін, спрямованого на забезпечення соціальними послугами жителів громади. На рівні територіальної громади, соціальне планування має на меті здійснення

аналізу соціальних умов, оцінку діяльності соціальних служб для удосконалення їх роботи та розвитку нових.

Соціальне планування передбачає побудову стратегії розвитку громади, плану заходів, спрямованих на вирішення актуальних проблем членів громади через організацію надання соціальних послуг.

Модель «соціального планування» передбачає: залучення членів громади до визначення її потреб і проблем; реалізації заходів, спрямованих на їх задоволення і вирішення; оцінювання потреб, ресурсів і можливостей громади, діяльності соціальних служб; розробки планів і програм надання соціальних послуг населенню, їх замовлення через механізм закупівель, залучення державних та недержавних організацій до їх надання; забезпечення можливостей для вибору клієнтом провайдера соціальних послуг.

До методів залучення громадськості можна віднести: поглиблене інтерв'ю, вибіркові або суцільні опитування, робочі зустрічі та фокус-групи. При оцінюванні потреб і проблем мешканців громади варто апелювати до: опитування, аналізу документів, соціальних показників тощо. При оцінюванні ресурсів громади доцільно визначити види послуги, що надаються мешканцям; диференціювати соціальні установи, які їх надають та якість їх роботи.

Планування і реалізація соціальних програм і проектів у громаді спрямована на покращення умов існування певної категорії населення і вирішення проблем, що виникли. Розробці програми або проекту передують оцінка потреб і проблем конкретних цільових груп; вивчення досвіду із задоволення потреб і вирішення визначених проблем; визначення видів діяльності в межах програми/проекту, виконавців проекту/програми, ризиків, бенефіціарів та очікуваних результатів.

Для закупівлі соціальних послуг визначають провайдера і спектр послуг, домовляються про вартість, укладають договір про співпрацю та здійснюють закупівлю соціальних послуг.

При реалізації моделі «соціального планування» фахівець із соціальної роботи в громаді виступає у ролі експерта, аналітика, координатора програм і проектів; клієнти виступають у ролі споживачів послуг.

Ротманівська модель «соціальної дії» є ефективною у випадку, коли для задоволення потреб і вирішення проблем окремих груп, виникає необхідність зміни, перерозподілу ресурсів, влади або законодавства. Означена модель передбачає наявність у громаді пригноблених, вразливих груп, які ініціюють і беруть участь у соціальних заходах, спрямованих на вирішення власних проблем та задоволення інтересів.

Розвиток практичної діяльності фахівців із соціальної роботи в громаді, розширення їх рольового репертуару призвів до переосмислення в середині 90-х років ХХ століття запропонованих Д. Ротманом моделей. На початку ХХІ століття, не відступаючи від своїх ідей, Д. Ротман апелює до бімодального підходу: паралельному застосуванню двох моделей соціальної роботи. Тоді як інші науковці почали виділяти змішані або гібридні моделі соціальної роботи в громаді.

Зокрема, К. Попл, на основі аналізу основних підходів до класифікації моделей, диференціює вісім моделей організації соціальної роботи в громаді. Фактично науковець класифікацію Д. Ротмана (модель місцевого розвитку, модель соціального планування і модель соціальної дії) доповнює ще чотирма видами моделей: «соціальної підтримки і догляду в громаді» (Community care), «налагодження ефективної системи надання соціальних послуг в громаді» (Community organizing); «навчальна модель» (Community education) «феміністичної соціальної роботи в громаді» (Feminist community work) та модель «антирасистської політики» (Anti-racist community work).

Модель «соціальної підтримки і догляду в громаді» (Community care) передбачає створення мережі професійних соціальних служб або волонтерських організацій у територіальній громаді з метою надання

кваліфікованої підтримки, організації догляду і покращення соціального добробуту жителів громади, зокрема, людей похилого віку, осіб із інвалідністю, дітей віком до 5 років.

Означена модель побудована на ідеї розвитку і розробки концепцій самопомоги при вирішенні соціальних проблем особливих категорій клієнтів–жителів громади. Надання кваліфікованої допомоги передбачає реалізацію трьох етапів роботи:

1 етап – організація і надання соціальної підтримки клієнту протягом тривалого періоду часу через залучення фахівця або волонтера;

2 етап – короткотермінова соціальна підтримка клієнта волонтером або кваліфікованим фахівцем;

3 етап – надання допомоги із соціальної підтримки на постійній основі в спеціально створених на території громади пансіонатах через працевлаштування місійерів.

Модель «організації громади» (Community organizing) побудована на ідеї покращення взаємодії і кооперації між різними соціальними службами, установами й організаціями, що діють у територіальній громаді, з метою уникнення дублювання функцій, послуг, що надаються, категорій клієнтів як споживачів послуг, правильного, повноцінного розподілу ресурсів, що в результаті призведе до покращення якості соціальних послуг відповідно до потреб клієнтів.

Модель «розвитку громади» (Community development) орієнтована на формування у членів громади навичок і засвоєння знань, необхідних для покращення рівня життя в громаді. Розвиток громади передбачає активну участь усіх її членів у суспільному житті, ініціювання змін та активізацію громадських рухів, вироблення і прийняття рішень, спрямованих на вирішення проблем і розвиток громади.

Модель «соціального планування або планування громади» (Social/community planning) побудована на ідеї налагодження взаємодії між соціальними службами, установами і організаціями державної і недержавної

форм власності, волонтерськими організаціями і передбачає аналіз соціальних умов, соціальної політики, діяльності соціальних служб, постановку цілей і визначення пріоритетів, розробку і реалізацію соціальних програм, оцінку їх ефективності, мобілізацію ресурсів задля покращення якості і забезпечення доступності соціальних послуг в умовах територіальної громади. При цьому, значна увага приділяється децентралізації самих послуг та підвищенню рівня відповідальності місцевих структур за їх надання.

Означена модель є найбільш загальною в соціальній роботі в громаді.

«Навчальна модель» (Community education) спрямована на налагодження взаємозв'язку між системою освіти і громадою, що має на меті врахування інтересів усіх мешканців громади у процесі реалізації освітньої політики держави. Окрім загальноприйнятих і гарантованих державою шкільної та післяшкільної освіти, в ОТГ має бути організований простір для самоосвіти, саморозвитку і самонавчання (діяльність клубів, гуртків, центрів, проведення тренінгів, семінарів, діяльність бібліотек тощо). Організація і розвиток формальної, неформальної та інформальної освіти на рівні ОТГ є базовими елементами навчальної моделі. Освічені жителі громади мають більше можливостей, перед ними відкриваються нові перспективи, що безпосередньо впливає на їх розвиток та на розвиток усієї ОТГ. К. Попл повністю погоджувався із Д. Роджерсом стосовно визначення змісту моделі «соціальних дій» (Community action). Означена модель, на думку науковців, орієнтована на налагодження взаємодії уразливих груп населення із органами місцевої влади з метою подолання нерівності і покращення умов життя членів громади. Ключовими словами моделі є: інвалідність, соціальна несправедливість, нерівність, конфліктність, конфронтація, влада тощо.

Модель «феміністичної соціальної роботи в громаді» (Feminist community work) базується на феміністичній теорії і передбачає покращення становища жінок у громаді, вирішення проблеми нерівності жінок і

чоловіків. Застосування означеної моделі дозволяє переосмислити, індивідуалізувати соціальні проблеми, визначити серед них суто «жіночі» та диференціювати способи їх вирішення.

Модель «антирасистської політики» (Anti-racist community work) базується на ідеї антидискримінаційної політики. Задоволення потреб етнічних меншин, боротьба із інституційним та індивідуальним расизмом є базовими концепціями означеної моделі.

Підводячи підсумки вище зазначеного можна зробити висновки про існування в теорії і практиці соціальної роботи в громаді різноманітних підходів до класифікації моделей соціальної роботи (класифікація Д. Ротмана, К. Попла тощо). Проте, однозначно не можна стверджувати і наголошувати на їх досконалості і повноті. Поява нових та функціонування наявних моделей напряму залежить від особливостей реалізації політики держави у сфері соціального захисту населення; переліку соціальних послуг, що надаються та категорій клієнтів, що потребують допомоги.

1.2. Інформаційно-комунікаційні технології в діяльності установ соціального захисту населення

Фахівці відзначають позитивну динаміку інформаційного забезпечення соціальних служб України [25, 43, 59, 60].

Це пов'язано, по-перше, з реалізацією різного роду навчальних проектів (проектів технічної допомоги Євросоюзу — Тасіс, Української освітньої програми ринкових реформ, ресурсного центру «Гурт», Асоціації психіатрів України тощо), які ставлять за мету розвиток у керівників державних і недержавних соціальних служб навичок зв'язків із громадськістю [59].

По-друге, сприяє процесові поліпшення інформаційного забезпечення і розвитку комунікативних технологій: можливість використання комп'ютерів, копіювальної техніки, електронної пошти; поява численних нових радіо- і телеканалів. Однак, керівники та працівники соціальних служб не завжди готові до застосування нових засобів комунікації.

Як зазначає Т. Семигіна, «особливість інформаційного забезпечення соціальних служб в Україні полягає в тому, що не набула поширення практика проведення інформаційних кампаній щодо формування громадської думки з конкретних соціальних питань, а також практика складання комунікативних планів організацій. Єдина масштабна інформаційна кампанія - щодо впровадження Програми житлових субсидій (1995-96 рр.) - була досить типовою для української ситуації суспільних трансформацій» [59].

Рекламно-інформаційна кампанія ґрунтувалася на американському досвіді оперативної роботи і випередила реальні можливості служб житлових субсидій України задовольнити потреби громадян. Проте результати й уроки цієї кампанії стали корисними для проведення невеликих інформаційних кампаній із соціальних питань як місцевими

органами влади (наприклад, у ході організації благодійних акцій) так і недержавними організаціями.

Інформаційне забезпечення та рекламування діяльності соціального спрямування необхідне для того, щоб як громадськість загалом, так і потенційні споживачі соціальних послуг, а також державні інституції, представники бізнесових структур та фондів (потенційні спонсори) знали про проведення різноманітних соціальних заходів, про існування та реалізацію програм, проектів тощо.

Змінюється характер соціальної сфери в Україні: державні соціальні служби, з одного боку, декларують про розширення своїх послуг, але з іншого — надзвичайно обмежені фінансуванням та браком підготовлених соціальних працівників; з'являються недержавні соціальні служби, як благодійні, так і приватні, де послуги надаються за оплату, але суспільство ще не зовсім готове до таких трансформацій [59].

Один із важливих принципів інформаційного забезпечення часто називають «золотим правилом комунікації». Суть його полягає в тому, що першими отримати нову інформацію мають співробітники служби, організації, установи, а потім уже — громадськість. Так звана «внутрішня» комунікація в соціальній службі є не менш важливою, ніж комунікація «зовнішня» — з населенням або певними групами осіб чи іншими організаціями.

Виділяють декілька моделей системи управління інформацією:

- прес-посередницька модель або «паблісіт» (використання вигаданих подій для створення позитивного іміджу);
- моделі, підпорядковані інформуванню громадськості (подання інформації без вивчення реакції — зворотного зв'язку на неї);
- двостороння асиметрична модель (модель, де інформування переважає над вивченням громадської думки та її змін у результаті свідомого впливу);

- двостороння симетрична модель (модель, де засоби впливу й моніторинг відстеження впливу на громадську думку збалансовані) [59].

Остання модель є більш дієвою, але на практиці важко дотримуватися визначеної моделі комунікації. Багато залежить не тільки від завдань і намірів організації, а й від фінансових можливостей та навичок персоналу: наприклад, кваліфіковане вивчення та відстеження змін громадської думки є складним і недешевим процесом.

Серед інструментів інформаційного забезпечення, як для впливу на зовнішнє середовище, так і для внутрішнього користування, можна виділити такі:

- ✓ конференції та прес-конференції;
- ✓ брифінги;
- ✓ загальні збори працівників програми чи проекту, неформальні зустрічі (на які можуть бути запрошені журналісти);
- ✓ дискусії, круглі столи з актуальних проблем соціальної сфери;
- ✓ письмова комунікація (прес-релізи, брошури, буклети);
- ✓ усна комунікація (через семінари, особисті зустрічі);
- ✓ комунікація через ЗМІ (теле- та радіопрограми, відеокліпи, інформаційні та рекламні ролики);
- ✓ проведення поточних досліджень, моніторингу;
- ✓ використання інших засобів комунікації (відео, листівки, Інтернет, телефони тощо).

Працівники соціальних служб та організацій в Україні дедалі більше розуміють необхідність ознайомлення громадськості зі своєю діяльністю. Це дозволяє підвищити довіру громадян до соціальних служб, здійснювати профілактичну та роз'яснювальну роботу, інформувати про зміни щодо соціальних послуг, підстав та можливостей їх отримання, а тому не обійтися без сучасних інформаційно-комунікаційних технологій [59].

Інформаційні технології можна розглядати як елемент і функцію інформаційного суспільства, спрямовану на регулювання, збереження,

підтримку та вдосконалення системи управління нового мережевого суспільства. Якщо протягом століть інформація і знання передавалися на основі правил і приписів, традицій і звичаїв, культурних зразків і стереотипів, то сьогодні головна роль відводиться технологіям. Інформаційні технології впорядковують потоки інформації на глобальному, регіональному і локальному рівнях, відіграють ключову роль у формуванні технологічної структури, у підвищенні ролі освіти і активно впроваджуються в усі сфери соціально-політичного і культурного життя [32, 33].

Інфраструктуру суспільства формують методи і засоби збору, обробки, зберігання і розповсюдження інформації. Інформація та різні системи її обробки виступають соціально утворюючими чинниками, оскільки, хоч і опосередковано, вагомо впливають на умови життя людей. Володіння своєчасними, точними, достовірними даними про предмет діяльності є запорукою успіху на різних етапах перетворень. Доступ до інформації і своєчасність її отримання стають надзвичайно важливими чинниками ефективності прийняття управлінських рішень для органів державної влади і органів місцевого самоврядування, а для населення надають переваги у швидкості, актуальності, своєчасності. Реформування системи надання соціальних послуг неможливе без відповідної технічної та інформаційної підтримки, як для установ соціального захисту населення, так і власне самого населення на рівні громади.

Як зазначає Н. Малиновська, виникає низка об'єктивних факторів, які вимагають якісної зміни технології обробки інформації в системі соціального захисту населення. З одного боку, необхідність створення інформаційно-аналітичної бази, яка дає змогу розробляти соціальні цільові програми, вести облік і моніторинг реальних потреб всіх незахищених верств населення та здійснювати адресну соціальну допомогу. З іншого боку, це велика кількість правових норм, відсутність систематизованої інформації, постійні зміни правової системи, зростання актуальності

нормативно-правової інформації та різноманітність її застосування на практиці [43].

Розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження інформаційно-комунікативних технологій в усі сфери суспільного життя створив принципово нові можливості для соціальної роботи. В інформаційному суспільстві робота у соціальній сфері потребує знань та вмінь ефективного пошуку, накопичення, опрацювання, зберігання, подання, передавання даних за допомогою комп'ютерів та комп'ютерних мереж. Доступність засобів інформаційно-комунікаційних технологій, підвищення рівня інформаційної культури населення, розуміння можливості й необхідності застосування новітніх технологій сприяли інформатизації соціальної сфери і дали можливість сьогодні перейти до цифровізації соціальної сфери [43].

Основною метою інформаційних технологій у практиці соціальної роботи є забезпечення ефективного використання інформаційних ресурсів у випадках: надання допомоги особам, які опинилися у складних життєвих обставинах; поширення у суспільстві знань і формування навичок з профілактики соціально небезпечного становища та самодопомоги і взаємодопомоги; забезпечення реалізації прав та свобод; здійснення підтримки прийняття управлінських рішень у сфері соціальних послуг [71].

Інформатизація життєдіяльності людини є одним із факторів зміни змісту соціальної роботи. Процес інформатизації соціальної роботи відбувається на основі застосування ІКТ при наданні соціальної допомоги людям, які опинилися у складних життєвих обставинах. Маючи доступ до інформації, така людина, перестає бути пасивним учасником соціально-реабілітаційного процесу й активно залучається до процесу самодопомоги та взаємодопомоги для подолання зазначених обставин.

Професійна діяльність соціального працівника досить різноманітна і багатоаспектна. Розуміння можливостей застосування ІКТ соціальними працівниками у професійній діяльності сприяє підвищенню мотивації та

формуванню готовності до використання інформаційних і комп'ютерних технологій.

Аспекти використання ІКТ у діяльності соціальних установ є: ведення та обробка документації та електронного документообміну; виконання повсякденних завдань планування; підтримка і консультування осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах засобами електронної пошти, соціальних мереж тощо.

Ці завдання вимагають умінь і впевненого володіння стандартними офісними програмами, електронними таблицями, базами даних, глобальними мережами. Отже, головною характеристикою інформаційно-комунікаційних технологій у соціальній роботі є їх функціональна спрямованість на вирішення соціальних проблем у суспільстві.

Таким чином, інформаційно-комунікаційні технології наразі стають обов'язковим атрибутом як для соціальних працівників, так і отримувачів соціальних послуг. Розуміння можливостей використання ІКТ в практичній роботі, високий рівень ІКТ-компетентності і готовності соціальних працівників до застосування інформаційних технологій у розв'язанні професійних завдань, поліпшує якість і підвищує ефективність професійної діяльності, і як наслідок сприяє цифровізації соціальної сфери, поступовому перетворенню державних послуг на зручні онлайн-сервіси.

Ніколи раніше людство не накопичувало інформацію й знання настільки стрімкими темпами, як в останні десятиріччя, тому закономірним стало те, що кожна галузь людської діяльності зазнала впливу інформаційних технологій. Саме ІТ були покликані збільшити ефективність та зручність використання різноманітних видів інформації, прискорити інформаційний обмін.

Інформація, як відомо, є засобом, що забезпечує можливість адаптації людини та суспільства до умов існування, засобом накопичення знань про навколишній світ, на основі яких люди та суспільство обирають лінію поведінки, задовольняють власні потреби та реалізують інтереси.

Інформація є досить специфічним явищем у житті людини та суспільства і відіграє значну роль у професійній діяльності.

Обіг інформації відбувається на основі та завдяки здібностям людини перетворювати її на ресурс, на нові знання та продукти ринкових відносин тощо, і, звичайно, завдяки можливості передавати його частинами, зберігати, швидко обробляти за допомогою комп'ютерних і комунікаційних технологій.

Подолавши за допомогою засобів обчислювальної техніки дві перепони на шляху свого розвитку – швидкість і обсяги передачі інформації (від часів появи телеграфу (1847 р.)), технології зв'язку за темпами свого розвитку стали багато в чому визначати процеси загального розвитку людства.

Саме інформаційні технології через глобальні інформаційні мережі не лише принципово змінили вартісний обсяг і важливість інформації, необхідної для розвитку країни та нації, а досягли якісно нового рівня інформаційного впливу на суспільство, можливості кожного з нас, надали нові унікальні форми спілкування зі світом, вирішення побутових та виробничих питань тощо.

Відповідно до міжнародних критеріїв інформаційні ресурси класифікують за трьома категоріями:

– життєво важливі, тобто пов'язані з виживанням і безпекою нації, з її «генетичною» пам'яттю, без захисту якої втрачається ідентичність, припиняється існування (для захисту повинні залучатися всі наявні ресурси нації);

– важливі, які здатні суттєво впливати на добробут нації та характер міжнародних відносин;

– гуманітарні, що пов'язані з широким спектром міжнародних проблем, які безпосередньо не зачіпають тріади «свобода – виживання – процвітання», але стратегічно й тактично вигідні державі для позитивного позиціонування себе як усередині країни, так і на міжнародній арені [52].

Інформаційні технології мають наступні властивості: високий ступінь розчленованості процесу на стадії, що відкриває нові можливості для його раціоналізації і виконання різних функцій за допомогою машин (найважливіша характеристика машинного технологічного процесу); цілісність (системна повнота) процесу, який повинен включати весь набір елементів, що забезпечують необхідну завершеність дій людини при досягненні поставленої мети; регулярність процесу й однозначність його фаз, що дозволяють застосовувати середні величини при їхній характеристиці, і, отже, що допускають їхню стандартизацію й уніфікацію. В результаті з'являється можливість обліку, планування, диспетчеризації інформаційних процесів. У такій формі інформаційно-комунікаційні процеси присутні в машинних кібернетичних системах. Інакше кажучи, інформаційні технології визначають способи, методи і засоби збирання, реєстрації, передачі, зберігання, оброблення і видачі (розповсюдження або публікації) інформації в інформаційних системах [34].

Важливим є уточнення щодо понять «інформаційні технології» та «інформаційно-комунікаційні технології».

Отже, інформаційно-комунікаційні технології складаються з «інформаційних технологій, а також телекомунікацій, медіа-трансляцій, усіх видів аудіо і відеообробки, передачі, мережових функцій управління та моніторингу». Вираз вперше було використано в 1997 році у доповіді Денніса Стівенсона для уряду Великої Британії, який посприяв створенню нового Національного навчального плану Великої Британії в 2000 році.

Ця технологія пов'язана «зі створенням, збереженням, передачею, обробкою та управлінням інформації. Цим вживаним терміном позначають всі технології, що використовуються для спілкування та роботи з інформацією. Концепція інформаційних технологій була додана до елементу комунікації і виникла у 1980-ті роки. Наразі інформаційно-комунікаційні технології включають апаратні засоби (комп'ютери, сервери тощо) та програмне забезпечення (операційні системи, мережові протоколи,

пошукові системи тощо)». У сучасному світі інформаційно-комунікаційні технології є важливою і невід'ємною частиною держави, бізнесу та приватного життя.

Термін інформаційно-комунікаційні технології також використовується для позначення об'єднання (конвергенції) аудіовізуальних та телефонних мереж з комп'ютерними мережами через один кабель або з'єднувальну систему. ІКТ часто використовується в контексті «дорожньої карти», з метою дізнатися, на якому етапі вибраного шляху перебуває організація, з врахуванням її потреб у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології істотно змінюють не тільки те, як ми виробляємо продукти і послуги, але і те, як проводимо дозвілля, реалізуємо свої цивільні права, відстоюємо свої інтереси тощо. Вони мають вирішальний вплив на зміни, які відбуваються в соціальній структурі суспільства, в соціальному захисті населення, у якості рівня життя, розвитку інститутів демократії тощо. Останнім часом інформаційно-комунікаційні технології зазнали такого глобального поширення, що зараз важко уявити життя сучасної людини без них, вони проникли у всі сфери життєдіяльності людини [43].

Практичний досвід підтверджує, що людина, яка опанувала принципами керування інформаційними потоками, перетворюється в універсального фахівця, здатного працювати в різних галузях, і соціальна робота є яскравим тому прикладом.

Отже, використання інформаційно-комунікаційних технологій в соціальній роботі підвищує оперативність планування, стратегічного і тактичного управління, контролю результатів діяльності; покращує облік проблем і потреб клієнтів; сприяє швидкому обліку можливостей клієнтів центру та «накладання» ресурсів центру та клієнта у вирішенні соціальних проблем останнього; дозволяє проводити об'єднання інформаційних ресурсів про клієнта та його проблеми, що зберігаються в різних установах

і відомствах, що робить більш достовірну інформацію про клієнта і ресурсах установ; забезпечує можливості обробки та узагальнення великих масивів інформації про соціальні проблеми, що полегшує планування ефективної допомоги соціальним клієнтам, що підвищує достовірність прогнозів; сприяє формуванню нової «технологічної» культури фахівців соціальної сфери.

Крім того, за допомогою Інтернет-технологій став можливим Інтернет-супровід отримувачів соціальних послуг за різними напрямками. Державні установи з надання соціальних послуг [17] стали активно запроваджувати нові форми роботи на основі новітніх інформаційних технологій.

Інтернет-технології — це технології створення і підтримки різних інформаційних ресурсів в комп'ютерній мережі Інтернет: сайтів, блогів, форумів, чатів, електронних бібліотек, енциклопедій тощо. В основу Інтернет та Інтернет-технологій покладено гіпертексти і сайти, що розміщуються в глобальній мережі Інтернет або в локальних мережах ЕОМ.

Мережеві технології є тією ланкою, яка дозволила об'єднати результати роботи багатьох автономних користувачів та надати доступ до цих результатів всім, хто в них зацікавлений. Тому напрями розвитку мережевих технологій без сумніву визначають напрями розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в цілому.

Сьогодні виділяють такі основні напрями використання мережевих технологій: технологія сховищ даних; WAP-технології; комп'ютерна телефонія; дата-центри.

Розвиток мережевих технологій спричинив втілення в життя ідеї про надання клієнтам мереж послуг програмним забезпеченням та послуг, пов'язаних із роботою в Internet. Сюди можна віднести: зберігання великих обсягів даних клієнта у спеціальному сховищі, яке має надійний програмний та апаратний захист; надання послуг потужних апаратних засобів та високошвидкісних каналів передачі даних; розробку інформаційних систем

та окремих програмних продуктів; дизайн Web-сторінок, їх підтримку та супровід; оренда ліцензійного програмного забезпечення (аутсорсинг).

До сучасних Інтернет-технологій відносять: веб-сервери; гіпертексти і сайти; електронну пошту; форуми і блоги; чат і ICQ; теле-і відеоконференції; вікі-енциклопедії тощо.

Як зазначають фахівці, розвиток інформаційних технологій, перш за все, пов'язаний саме з розвитком мережових технологій. Інтернет та Інтернет-технології є привабливими і простими у використанні для більшості населення, за їх допомогою вирішують різнопланові завдання, заощаджуючи час та позбавляючись інших незручностей, що виникають у безпосередньому контакті.

1.3. Нормативно-законодавче забезпечення надання соціальних послуг

Відповідно до Ст. 1 Конституції Україна [1] є соціальною та правовою державою, в якій визнається і діє принцип верховенства права. Отже, згідно

з Конституцією України держава забезпечує соціальну спрямованість економіки (частина четверта Ст. 13), що є основою для реалізації соціальних прав громадян, зокрема на соціальний захист та достатній життєвий рівень.

Відповідно до Основного закону України «кожен має право на достатній життєвий рівень для себе і своєї сім'ї, що включає достатнє харчування, одяг, житло» (Ст. 48), «пенсії, інші види соціальних виплат та допомоги, що є основним джерелом існування, мають забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом» (частина третя Ст. 46). Саме Положення Ст. 13; 46, 48 та 49 Основного закону України конкретизують конституційне визначення України як соціальної держави, що передбачає участь суспільства в утриманні тих осіб, які через непрацездатність або з інших незалежних від них причин не мають достатніх засобів для існування.

Таким чином, однією з ознак України як соціальної держави є забезпечення загальносуспільних потреб у сфері соціального захисту за рахунок коштів Державного бюджету України виходячи з фінансових можливостей держави, яка зобов'язана справедливо і неупереджено розподіляти суспільне багатство між громадянами і територіальними громадами та прагнути до збалансованості бюджету України.

Правовий характер держави визначено, насамперед, у передбаченому Конституцією: принципі верховенства права (Ст. 8); у взаємній відповідальності держави та особи (Ст. 3); у здійсненні державної влади на засадах її поділу на законодавчу, виконавчу і судову (Ст. 6), 4. у гарантуванні громадянам прав і свобод людини і громадянина.

Як зазначають науковці, в Україні система надання соціальних послуг (соціальне обслуговування) знаходиться в сфері державного управління.

Нова редакція Закону України «Про соціальні послуги» [12], на думку науковців, привносить багато покращень у функціонування сфери соціальних послуг, а ті побоювання, які висловлювалися на початку 2020 року, щодо низки ризиків, пов'язаних з відсутністю нормативно-правових актів, необхідних для реалізації цього закону, станом на 2024 рік подолано.

Як зазначають фахівці, серед позитивних нововведень Закону слід відзначити такі:

- «зміна самого підходу до надання соціальних послуг. Якщо раніше закон визначав соціальні послуги як «комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати», то нова редакція передбачає «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» (Ст. 1 ч. 1). Таким чином, акцент у наданні послуг тепер робиться також на профілактичній складовій, що є перевагою, адже профілактика є ефективнішою ніж подолання вже наявних проблем.

- «відтепер звернутися щодо необхідності надання соціальних послуг може не лише особа, яка потребує послуг або її законних представник, а також і інші особи, в інтересах осіб, які потребують таких послуг» (Ст. 19 ч. 1). Це також є важливим елементом профілактичної складової соціальної роботи. В цьому контексті слід відзначити важливу роль вчителів, які повинні співпрацювати з соціальними працівниками, визначаючи та повідомляючи про, наприклад, випадки насильства в сім'ї, складне матеріальне становище.

- «створення Реєстру отримувачів та надавачів соціальних послуг» (Ст. 15), тобто автоматизованої інформаційно-телекомунікаційної системи, призначеної для збору, реєстрації, зберігання і використання даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг, а також запровадження єдиних вимог до всіх надавачів соціальних послуг – як державних і

комунальних, так і до недержавних (прибуткових та неприбуткових організацій).

- «запровадження переліку 17 базових соціальних послуг – тобто послуг, надання яких отримувачам забезпечуватиметься, зокрема, виконавчими органами органів місцевого самоврядування, в т.ч. об'єднаних територіальних громад» (Ст. 1 ч. 1, Ст. 16 ч.6).

- «встановлення нової класифікації соціальних послуг, а саме – поділ на соціальну профілактику, соціальну підтримку та соціальне обслуговування» (Ст. 16).

- «визначення чіткого переліку осіб, послуги яким надаються за рахунок бюджетних коштів, незалежно від рівня їхнього доходу» (Ст. 28 ч. 2).

- «впровадження таких механізмів надання соціальних послуг як ведення випадку (Ст. 18) та екстрене (кризове) надання соціальних послуг» (Ст. 23).

Новий закон, на відміну від попереднього, дає детальніше роз'яснення щодо суб'єктів соціальних послуг, а саме про надавачів та отримувачів соціальних послуг. Так, відповідно до ст. 13, надавачі соціальних послуг провадять свою діяльність відповідно до законодавства про соціальні послуги, на підставі установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги, за умови забезпечення їх відповідності критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, встановленим Кабінетом Міністрів України. Надавачі соціальних послуг можуть належати до державного, комунального та недержавного секторів [9].

До надавачів державного сектору відносяться:

- установи/заклади надання соціальних послуг (стаціонарні, реабілітаційні, тимчасового перебування);

- інші установи/заклади соціальної підтримки (обслуговування), у тому числі спеціалізовані служби підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі;
- комплексні установи надання соціальних послуг;
- надання соціальних послуг може здійснюватися на базі центрів зайнятості, закладів охорони здоров'я, освіти, культури тощо.

Надавачами недержавного сектору є підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до Закону без здійснення підприємницької діяльності [9].

На думку фахівців, введення та формування реєстру надавачів соціальних послуг - є добрим чинником формування ринку соціальних послуг та здорової конкуренції серед надавачів соціальних послуг.

Отримувачем соціальних послуг визначено особу або сім'ю, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

В Законі визначено процедуру звернення особи, яка перебуває у СЖО і не може самотійно їх подолати для отримання необхідних соціальних послуг. З моменту прийняття заяви особа є отримувачем соціальних послуг. Законом визначено права та обов'язки отримувачів соціальних послуг, яких вони зобов'язані дотримуватись.

Крім безпосередньо отримувачів соціальних послуг, є категорія осіб, яких прийнято називати потенційними отримувачами. Це особи, які належать до вразливих груп населення, тобто ті, які мають найвищий ризик потрапити у СЖО; визначено перелік факторів, які можуть спричинити СЖО, серед інших сюди відносять похилий вік, домашнє насильство, втрату працездатності тощо. В законі дається належне визначення поняття, видів та суб'єктів соціальних послуг, що є дуже важливим чинником у практичній діяльності з надання соціальних послуг.

Закон України «Про соціальні послуги», 2019 року є досить прогресивним: внесені зміни, покращили організацію сфери соціальних послуг та зробили їх надання більш ефективним. Важливо, що послуги надаються на рівні територіальних громад, тобто найближче до одержувачів. Безсумнівним позитивом також є «перехід від вирішення соціальних проблем шляхом «гасіння пожеж», тобто подолання складних життєвих обставин, в які особа вже потрапила, до запобігання потраплянню в такі обставини.

Однак ключовими є висока вмотивованість та правильний підхід соціальних працівників аби норми закону повною мірою виконувалися. Це вимагає інтенсивної підготовки кадрів і обміну досвідом кращих практик та конкретних прикладів: яким чином протидіяти потраплянню у складні життєві обставини та як ефективно допомагати особам та сім'ям виходити з таких обставин.

Міністерством соціальної політики України був затверджений Класифікатор соціальних послуг, 2020 р. [17], що визначає перелік соціальних послуг, які повинні надаватися населенню, а наказ Міністерства соціальної політики України від 03 вересня 2012 року № 537 «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 19 вересня 2012 року за № 1614/21926 втратив чинність.

Класифікатор містить систематизоване зведення назв соціальних послуг, їх короткий опис, строк надання, а також перелік категорій отримувачів цих послуг. Класифікатор призначено для обов'язкового застосування суб'єктами системи надання соціальних послуг при плануванні надання соціальних послуг, проведенні їх обліку та фінансування, залученні недержавних надавачів соціальних послуг до їх безпосереднього надання та проведенні відповідної інформаційно-роз'яснювальної роботи.

У Класифікаторі соціальним послугам присвоюється код, який використовується в Інформаційно-аналітичній системі управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL) для кожного ділового процесу і в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Примітно, що першою значиться послуга інформування (код 001.0). Вона передбачає надання інформації з питань соціального захисту населення, у тому числі переліку та адрес надавачів соціальних послуг, умов їх отримання, тарифів на платні соціальні послуги; надання інформації щодо отримання медичної, правової допомоги, адміністративних послуг та інших видів допомоги, робіт, послуг. Призначена ця послуга вразливим групам населення; особи/ сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах. Ця послуга надається за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома / на вулиці); напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги; поза межами приміщення надавача соціальної послуги через мережу Інтернет; за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку [17].

Отже з інформування, інформаційного забезпечення починається процес надання соціальних послуг.

З розвитком децентралізації в державному регулюванні, наданням адміністрації й колективам підприємств прав вирішення більшості питань соціальних відносин, з розширенням прав місцевих органів влади об'єктивно виникли умови й передумови для розвитку і за формою, і за змістом відносин соціального партнерства на всіх рівнях вироблення і прийняття управлінських рішень. В умовах поглиблення ринкових реформ надання їм інституційного характеру ефективність державного регулювання соціально-трудова відносин зростає, оскільки чітко окреслюються особисті й колективні економічні інтереси сторін (суб'єктів відносин).

Закон України «Про звернення громадян» [4] регулює «питання практичної реалізації громадянами України наданого їм конституційного права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно

до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів».

Закон забезпечує «громадянам можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення». Громадяни України мають право «звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення».

Організаційно-правові засади співробітництва територіальних громад, принципи, форми, механізми такого співробітництва, його стимулювання, фінансування та контролю визначає Закон України «Про співробітництво територіальних громад» [11].

Відповідно до Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», на кожную громаду покладено обов'язок створити належні умови для доступу мешканців територіальних громад до соціальних послуг [3].

Для допомоги громадам у належному наданні соціальних послуг Міністерством соціальної політики опрацьовано питання особливостей надання соціальних послуг у громаді в умовах децентралізації. Наразі громадам запропоновано такі моделі організації надання соціальних послуг:

- 1) утворити відповідний структурний підрозділ (відділ чи сектор);
- 2) надати повноваження відповідним працівникам виконавчого органу (фахівця із соціальної роботи);

3) забезпечити інтегрований підхід у наданні соціальних послуг (Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері захисту населення та захисту прав дітей, 2018) [16].

Рекомендації щодо даних моделей є актуальними на сьогодні, коли відбувається реформування системи надання соціальних послуг.

Перша модель створення відділу організації надання соціальних послуг (Відділ з питань соціального захисту населення) у громаді передбачає утворення підрозділу для оцінки потреб відповідної

територіальної громади у соціальних послугах, планування, організації надання соціальних послуг особам, сім'ям у складних життєвих обставинах

Друга модель покладає повноваження для організації надання соціальних послуг на ФСР. Фахівець із соціальної роботи – це спеціаліст, який працює задля реалізації соціальної політики держави на різних рівнях, а саме: управління, правового забезпечення, матеріально-технічного забезпечення, охорони здоров'я, освіти і практики соціальної роботи. Соціальний працівник є організатор діяльності задля попередження та вирішення конфліктних ситуацій [64].

Третя модель – це інтегрований підхід у наданні соціальних послуг. В основі визначення інтегрованих послуг лежить принцип комплексності надання послуг, максимально зосереджених в одному місці, територіальна зручність для клієнтів [29].

Висновки до першого розділу

Децентралізація в Україні актуалізувала проблематику соціальної ролі громад в суспільстві. Вивчення розвитку місцевих громад, з'ясування їх ролі в суспільній трансформації сприятиме зростанню активності громадян у реалізації прав і свобод, забезпечить модернізацію інституційних структур суспільства. Реальна здатність вирішувати місцеві проблеми силами громади за підтримки місцевої влади – запорука розвитку даної території.

Інформаційне забезпечення та рекламування діяльності соціального спрямування необхідне для того, щоб потенційні споживачі соціальних послуг, громадськість загалом, а також державні інституції, представники бізнесових структур та фондів знали про проведення різноманітних соціальних заходів, про існування та реалізацію програм, проектів тощо.

Аспекти використання ІКТ у діяльності соціальних установ: ведення та обробка документації та електронного документообміну; виконання повсякденних завдань планування; підтримка і консультування осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах засобами електронної пошти, соціальних мереж тощо.

Використання ІКТ в соціальній роботі підвищує оперативність планування, стратегічного і тактичного управління, контролю результатів діяльності; покращує облік проблем і потреб клієнтів; сприяє швидкому обліку можливостей клієнтів центру та «накладання» ресурсів центру та клієнта у вирішенні соціальних проблем останнього; дозволяє проводити об'єднання інформаційних ресурсів про клієнта та його проблеми, що зберігаються в різних установах і відомствах, що робить більш достовірну інформацію про клієнта і ресурсах установ; забезпечує можливості обробки та узагальнення великих масивів інформації про соціальні проблеми, що полегшує планування ефективної допомоги соціальним клієнтам, що підвищує достовірність прогнозів; сприяє формуванню нової технологічної культури фахівців соціальних служб.

За допомогою Інтернет-технологій став можливим Інтернет-супровід отримувачів соціальних послуг за різними напрямками. Державні установи з надання соціальних послуг стали активно запроваджувати нові форми роботи на основі новітніх інформаційних технологій.

Закон України «Про соціальні послуги», 2019 року є досить прогресивним: внесені зміни, покращили організацію сфери соціальних послуг та зробили їх надання більш ефективним. Важливо, що послуги надаються на рівні територіальних громад, тобто найближче до одержувачів. Безсумнівним позитивом також є «перехід від вирішення соціальних проблем шляхом «гасіння пожеж», тобто подолання складних життєвих обставин, в які особа вже потрапила, до запобігання потраплянню в такі обставини.

Міністерством соціальної політики України був затверджений Класифікатор соціальних послуг, 2020 р., який містить систематизоване зведення назв соціальних послуг, їх короткий опис, строк надання, а також перелік категорій отримувачів цих послуг. Класифікатор призначено для обов'язкового застосування суб'єктами системи надання соціальних послуг при плануванні надання соціальних послуг, проведенні їх обліку та фінансування, залученні недержавних надавачів соціальних послуг до їх безпосереднього надання та проведенні відповідної інформаційно-роз'яснювальної роботи.

Організаційно-правові засади співробітництва територіальних громад, принципи, форми, механізми такого співробітництва, його стимулювання, фінансування та контролю визначає Закон України «Про співробітництво територіальних громад». Відповідно до Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», на кожную громаду покладено обов'язок створити належні умови для доступу мешканців територіальних громад до соціальних послуг.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В ГРОМАДІ

2.1. Інформаційний супровід отримувачів соціальних послуг

Соціальна сфера безпосередньо пов'язана з допомогою людям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Щоб люди мали змогу скористатися цією допомогою, їх потрібно забезпечити інформацією про те, де і на яких умовах вони можуть її отримати. Пряма взаємозалежність відкритості влади та довіри до неї є вагомим причиною для того, щоб приділяти постійну увагу інформаційній складовій у діяльності місцевої влади. Для того, щоб населення довіряло, воно повинно знати про те, що робиться сьогодні й про те, що планується в майбутньому. Такі самі передумови для довіри ставить перед владою громада. Від цього залежить комфорт пересічного члена громади, його впевненість, а отже, стабільність та передбачуваність його стосунків з владою.

Правові та організаційні засади підготовки, надання та оприлюднення інформації про реформування та зміни в соціальному захисті населення, зокрема з урахуванням положень нормативно-правових актів щодо надання соціальних послуг та роботи з інформацією, різного роду рекомендації, поради тощо мають бути доведені до відома населення, розтлумачені та прокоментовані з метою налагодження діалогу, консультацій тощо.

Ми оперуємо такими поняттями, як:

Інформація – будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

Комунікація – інформаційний зв'язок суб'єкта з тим чи іншим об'єктом, завдяки чому передається інформація про предмети, їх властивості, явища, дії та процеси.

Інформування громадськості (інформаційний супровід) – систематична робота з поширення інформації через різні канали інформування, тобто способи донесення інформації (ЗМІ, телефонні лінії, консультативну роботу тощо), спрямована на громадськість у цілому, певний її сегмент або окремих індивідів.

Цільова група (аудиторія) – населення або певна група, на яку спрямована діяльність у рамках інформаційно-роз'яснювальної роботи. Інформація про соціальні і реабілітаційні послуги – це будь-яка інформація в письмовій, аудіовізуальній, електронній чи іншій матеріальній формі щодо наявності, обсягів, порядку та умов отримання тих чи інших видів соціальних і реабілітаційних послуг [33, 60].

Цілі діяльності з інформування громадськості про зміни, у нашому випадку, про соціальні послуги, полягають у тому, щоб сприяти доступу населення до послуг через надання повної та достовірної інформації, а також у сприянні реалізації державної соціальної політики.

Основні завдання інформування такі [33]:

- ✓ забезпечити населення належними відомостями з питань отримання послуг та суб'єктів, що їх надають;
- ✓ забезпечити інформацією про наявні послуги спеціалістів, які за своїми повноваженнями повинні надавати населенню інформацію про такі послуги;
- ✓ спонукати спеціалістів установ освіти, охорони здоров'я, органів внутрішніх справ, контактних центрів, представників громадських організацій, представників інших організацій та установ до скеровування населення до установ, що надають соціальні послуги, та проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи;
- ✓ сприяти підтриманню позитивного ставлення громадян до соціальної політики держави через забезпечення належною інформацією про державні соціальні гарантії, підвищенню довіри до суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Принципи інформування громадськості в соціальній сфері [33]:

- ✓ забезпечення повноти та об'єктивності інформації;
- ✓ своєчасність і доступність подання інформації;
- ✓ врахування закономірностей функціонування масової свідомості, відносин між людьми, владою та громадськістю;
- ✓ дотримання принципів універсального дизайну;
- ✓ врахування потреб різних соціальних груп;
- ✓ толерантність: інформаційно-роз'яснювальна діяльність не повинна жодним чином за жодних обставин допускати дискримінацію та стигматизацію людей, які потребують соціальних послуг, вона повинна відбуватися із застосуванням позитивної лексики;
 - ✓ безперервність та послідовність процесу інформаційно-роз'яснювальної роботи;
 - ✓ застосування випереджального підходу, за якого суб'єкти, що надають соціальні послуги, мають надавати громадськості відповідну інформацію до того, як виникнуть запитання щодо послуг;
 - ✓ врахування процесів двосторонності комунікації, коли відбувається як процес передачі певної інформації, так і отримання зворотного зв'язку від різних соціальних груп, залучення їх до процесу інформування;
 - ✓ міжвідомчий підхід та взаємодія у збиранні та поширенні інформації;
 - ✓ легітимність: відповідність інформаційно-роз'яснювальної діяльності нормативно-правовим актам України, нормам і принципам міжнародного права, міжнародним стандартам, етичним принципам соціальної роботи.

Діяльність з інформування населення про соціальні послуги унормовується законодавчими актами, що належать до різних сфер правовідносин. Зокрема в Конституції України, в законах «Про інформацію» [5], «Про телебачення і радіомовлення», «Про порядок

висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації в Україні», «Про інформаційні агентства», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про звернення громадян» [4], «Про захист персональних даних», у постанові Кабінету Міністрів України «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» тощо.

Повноваження та відповідальність суб'єктів, що надають послуги, органів державного та місцевого управління в частині надання соціальних послуг визначено відповідним чинним законодавством (Законами України «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні» [6], Положенням про Міністерство соціальної політики України, Типовим положенням про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації тощо).

Інформаційний супровід діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування регламентовано також Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації». Цей закон передбачає необхідність створення в органах державної влади та місцевого самоврядування спеціальних інформаційних служб (інформаційні управління, інформаційно-аналітичні підрозділи, прес-служби, прес-центри, управління і центри громадських зв'язків, прес-бюро, прес-секретарі та прес- аташе з відповідним апаратом). Напрями діяльності цих служб – збирання, аналіз, обробка та оперативне надання інформації про діяльність управлінських органів засобам масової інформації [33, 60]. Для цього використовуються такі форми підготовки й оприлюднення інформації:

- ✓ випуск і поширення бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації тощо;

- ✓ проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади й органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і закордонних засобів масової інформації;
- ✓ підготовка й проведення теле- і радіопередач;
- ✓ забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади й органів місцевого самоврядування;
- ✓ створення архівів інформації про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування.

Інформування населення здійснюється органами державної влади та органами місцевого самоврядування, а також суб'єктами, що надають соціальні послуги. Інформування населення про соціальні послуги має ієрархічну організаційну структуру, яка передбачає три рівні: районний (місцевий), обласний і центральний [34, 60].

Процес інформаційного супроводу населення складається з трьох етапів:

- ✓ підготовчого, на якому суб'єкти, що надають послуги, подають інформацію про них до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення місцевих органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування, які цю інформацію узагальнюють;
- ✓ внутрішньо- та міжвідомчої комунікації, який передбачає поширення інформації серед тих організацій та фахівців, до яких звертаються люди, у яких виникла або потенційно може виникнути потреба в соціальних послугах;
- ✓ організована інформаційна робота з населенням, під час якого поширюється інформація серед усього загалу населення або певних груп [60].

На другому етапі інформаційної роботи відбувається поширення інформації про соціальні послуги в середині системи структурних підрозділів з питань соціального захисту населення, а також серед

партнерських структур (міжвідомче інформування). Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування [33]:

1) передають в електронному вигляді узагальнену інформацію обласному департаменту/ управлінню, що опікується питаннями надання соціальних послуг;

2) оприлюднюють інформацію про наявні на рівні адміністративно-територіальної одиниці соціальні послуги на сайті відповідної держадміністрації або органу місцевого самоврядування;

3) забезпечують фахівців соціальної роботи, соціальних працівників та інших спеціалістів, які безпосередньо контактують з потенційними одержувачами соціальних послуг, інформацією про наявний перелік послуг та їх надавачів;

4) письмово інформують партнерські організації про наявність узагальненої інформації щодо послуг і звертають увагу на необхідність доведення цієї інформації до тих закладів, де є попит на таку інформацію з боку кінцевих споживачів);

5) інформують засоби масової інформації (ЗМІ) про наявність узагальненої інформації.

Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних органів виконавчої влади [33]:

1) узагальнюють інформацію про соціальні та реабілітаційні послуги, отриману в електронному вигляді від структурних підрозділів з питань соціального захисту населення місцевих органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування (каталогізацію доцільно здійснювати за територіальною ознакою);

2) доповнюють інформацію про заклади обласного підпорядкування;

3) оприлюднюють інформацію на сайті обласної держадміністрації;

4) письмово інформують структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих органів виконавчої влади або органів місцевого

самоврядування, партнерські організації, ЗМІ про наявність узагальненої інформації;

5) передають іншим організаціям обласний каталог соціальних та реабілітаційних послуг та будь-яку іншу інформацію щодо знім у соціальній сфері держави, у супровідному листі до якого зазначають, за якою адресою (посиланням) в Інтернеті здійснено оприлюднення інформації.

Міністерство соціальної політики України [33]:

- 1) збирає та узагальнює інформацію, отриману від структурних підрозділів з питань соціального захисту населення обласних органів виконавчої влади, а також від суб'єктів державного значення;
- 2) забезпечує розміщення інформації про регіональні каталоги соціальних і реабілітаційних соціальних послуг на офіційному веб-порталі Міністерства (посилання на веб-сторінки, де наявна узагальнена інформація);
- 3) інформує ЗМІ про доступність інформації, а також посилань на веб-порталі Міністерства.

Планування інформування населення суб'єктами, що надають соціальні послуги, структурних підрозділах з питань соціального захисту населення повинно відбуватися з урахуванням [60]:

- 1) особливостей процесу інформування громадськості;
- 2) суспільної важливості інформації (наскільки пропоновані послуги, що про них інформуватиме суб'єкт, здатні змінити ситуацію) та обов'язків різних структурних підрозділів з питань соціального захисту населення;
- 3) складу цільової групи, аудиторії (на кого спрямовується інформація);
- 4) найефективніших методів комунікації для конкретної групи/груп.

В основі діяльності з інформування громадськості має бути формування довіри та позитивного ставлення до тих суб'єктів, що надають інформацію, та соціальної політики держави в цілому.

Плануючи діяльність, слід взяти до уваги, що процес інформування громадськості можна схематично зобразити у вигляді певного ланцюга, якому притаманна повторюваність дій і так звана петля зворотного зв'язку.

Хто інформує? (Суб'єкт інформування) Про що? (Предмет інформування) Яким чином? (Канал комунікації) Кому надається інформація? (Цільова група інформування)

Всі елементи цього ланцюжка перебувають під впливом соціального середовища, його норм, цінностей, очікувань тощо, на це потрібно зважати при плануванні, здійсненні та оцінюванні результатів інформаційної роботи.

Під час планування до уваги беруться методи та засоби інформаційної роботи, як безпосередні, так і опосередковані.

Безпосередня комунікація— це така діяльність, під час якої, інформація спрямована на окремого одержувача (особу, групу). Така комунікація відбувається під час особистих візитів зацікавлених в отриманні інформації до суб'єктів, що надають послуги, до державних установ, за звернення на «гарячу» телефонну лінію, у відповідях на письмові звернення тощо. Вона може бути очною та дистанційною.

Опосередковане поширення інформації спрямоване на значну кількість адресатів і, як правило, нам невідомо, хто є кінцевим споживачем інформації. До таких засобів належить робота зі ЗМІ, використання соціальних мереж та інших можливостей інтернету, друкована та інша рекламна продукція [33].

Таким чином, ми можемо зробити висновки про те, що інформаційний супровід – робота, що виконується систематично для розповсюдження інформації за допомогою різних каналів інформування. Наприклад, за допомогою таких способів, як: ЗМІ, телефонні лінії, консультативна робота

тощо. Інформаційно-роз'яснювальна робота спрямована на громадськість у цілому, певну її частину або окремих індивідів.

Інформаційний супровід діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування регламентований низкою законодавчих актів, передусім, Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», «Про інформацію», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», постановою Кабінету Міністрів України «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» тощо.

2.2. Практики організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг різним категоріям населення

Наявний інформаційний простір вирішальним чином впливає на життя населення на рівні громади. При цьому важливим ресурсом інвестиційної привабливості територіальних утворень, забезпечення інноваційного розвитку територій виступає саме інформація, форми та засоби інформування населення про важливі для них речі. Інформаційна сфера стала системоутворюючим фактором життя територіальних громад.

Сутність реформи децентралізації полягає у передачі владних повноважень та фінансових ресурсів від державних органів до органів місцевого самоврядування. Реформа децентралізації влади покликана створити ефективне і прозоре управління в регіонах, забезпечити надання доступних і якісних послуг жителям громади. Що стосується її завдань, то було зроблено акцент на такому: створити належні умови для організації послуг у громаді; забезпечити комплексність надання соціальних послуг; запровадити сімейно-орієнтований підхід з метою профілактики соціального сирітства, проводити оцінку й моніторинг послуг та забезпечувати їх адресність.

Важливим елементом у системі надання соціальних послуг є інформування населення про наявність тих чи інших соціальних послуг. Відбувається поступовий перехід від горизонтальної моделі (державні програми) надання соціальних послуг до вертикальної (місцеві програми). Перевагою вертикальної моделі стала більша гнучкість у визначенні потреб й можливостей впливу.

Як відомо, до складу Міністерства соціальної політики входили структурні підрозділи облдержадміністрацій, до яких належали управління праці та соціального захисту населення та служби у справах дітей. В свою чергу, до даних підрозділів входила достатньо розгалужена система закладів та установ, які надавали соціальні послуги населенню: центри соціальних

служб для сім'ї, дітей та молоді (далі – ЦСССДМ); територіальні центри соціального обслуговування громадян (соціальних послуг); центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів; притулки для неповнолітніх; центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх; будинки нічного перебування бездомних громадян; центри обліку бездомних громадян.

Однак, на думку деяких дослідників, складна ієрархічна структура таких закладів і організації не дозволяла якісно надавати соціальні послуги, оскільки доволі часто вони були територіально недоступними, особливо для отримувачів в сільській місцевості. Крім цього, незважаючи на значну кількість закладів, які надавали соціальні послуги, клієнтам було важко зрозуміти до якої установи чи організації слід звернутися для їх отримання. Також, існувала надмірна монополія державних установ, що звужувало ініціативу громадського сектору.

Існувала проблема обмеженості фінансування соціальних установ, що негативно впливало на якість надання соціальних послуг. В умовах обмежених фінансових ресурсів постало питання про збільшення кількості недержавних організацій, які за рахунок конкуренції з державними установами могли б покращити надання соціальних послуг і зменшити їх вартість.

Деякі дослідження свідчать про недостатню кількість соціальних працівників, особливо в сільській місцевості, та обмежені фінансові можливості громад для організації якісних соціальних послуг [64]. Проблемою постала відсутність єдиного реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг, що уповільнювало процес надання соціальних послуг населенню.

Отже, проведений огляд наукової літератури свідчить про те, що в Україні за період Незалежності, була сформована система соціальної роботи, яка опиралася на розгалужену мережу соціальних закладів й установ державної та комунальної форм власності. Дана система соціальної

роботи проіснувала до 2011 р., пізніше, після реформування центральних органів влади, зазнала суттєвих змін, які привели до організації процесу надання соціальних послуг для населення безпосередньо у громаді.

В 2014 р. Кабінетом Міністрів України була схвалена «Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні». Мета цієї концепції – надання доступних якісних соціальних послуг для населення. Зокрема, зазначається про необхідність територіальної доступності об'єктів соціальної сфери, які повинні бути розташовані не більше ніж за 30 км від місця проживання жителів громади. Разом з тим, важливою умовою надання соціальних послуг у громаді було визначено наявність необхідної матеріально-технічної бази. Вказано про доцільність запровадження більш ефективних способів комунікації для того, щоб жителі громади могли отримувати більше інформації про соціальні послуги.

Трохи пізніше, після прийняття Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» [3] розпочато процес об'єднання мешканців населених пунктів в ОТГ.

Однак, соціальна робота в ОТГ має свої особливості, оскільки тривала державна монополія на надання соціальних послуг призвела до низької громадської активності членів ОТГ. Більшість населення в ОТГ дотримуються патерналістського підходу і очікують від влади запровадження і реалізації соціальних програм. Тому до розвитку соціальних послуг в ОТГ необхідно залучати місцевих лідерів. Ще однією нагальною проблемою в новостворених ОТГ стала недостатня кількість фахівців соціальної роботи та соціальних працівників. Відповідно до методичних рекомендацій наданих Міністерством соціальної політики в сільській місцевості ОТГ має бути один фахівець соціальної роботи на одну тисячу населення, але ці нормативи далекі від реалізації на практиці [64, 68].

В умовах децентралізації відбувається перехід повноважень у соціальній сфері від державних районних установ до об'єднаних

територіальних громад. Зважаючи на це виникає потреба знайти універсальні підходи, які б забезпечили надання якісних соціальних послуг жителям громади [50].

Для надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах утворюються структурні підрозділи, призначенням яких є надання соціальних послуг жителям громади, які потребують сторонньої допомоги.

На початку 2020 року Кабінет Міністрів України затвердив ряд постанов, необхідних для виконання нової редакції Закону України «Про соціальні послуги»: Порядок організації надання соціальних послуг; Типове положення про центр надання соціальних послуг; Положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу на зайняття посади керівника надавача соціальних послуг державного/комунального сектору; Критерії діяльності надавачів соціальних послуг.

Отже, запроваджені зміни свідчать про зміну підходу до надання соціальних послуг. Якщо раніше ставився акцент на допомогу особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, то наразі зростає роль профілактики складних життєвих обставин. Важливим є те, що звернутися для отримання соціальних послуг можуть не лише особа або її законні представники, як це було раніше, а й інші особи в інтересах отримувачів соціальних послуг.

Необхідність проведення комплексної цифрової трансформації всіх компонентів системи соціального захисту населення є нагальною потребою в силу різних причин та обставин [18].

Протиріччя між тими перевагами, з якими пов'язують розвиток новітніх інформаційних технологій, очікуваними результатами і реальним станом речей, в даному випадку в системі соціального захисту населення через отримання соціальних послуг, викликає незадоволення громадян, підриває довіру до представників влади, призводить до загострення ситуацій при оформленні тої чи іншої соціальної допомоги, соціальної виплати чи компенсації. Населення не розуміє, чому Інтернет та Інтернет-

технології, які активно використовуються в побуті, у виробництві тощо, не допомагають їм у вирішенні питань при складних життєвих обставинах. Якщо раніше впровадження Інтернет-технологій у різні сфери життєдіяльності розглядалось як новація, як перевага, то сьогодні це є необхідність, нагальна потреба, оптимальний спосіб прискорення вирішення питання, як для отримувачів соціальних послуг, так і для фахівців практичної соціальної роботи [44].

У будь-яких сферах життєдіяльності людини, інформація виступає головним засобом організації своєї роботи: все набуває нового об'єму, нових фарб, складаються нові цінності щодня у світі. Для розвитку органів місцевого самоврядування, для реалізації соціальної політики у тому числі через надання соціальних послуг населенню на рівні громади, злагодженої роботи в цілому, необхідна вдосконалена інформаційна основа.

З точки зору забезпечення завдань системи місцевого самоврядування інформацію класифікують за такими ознаками: інформація прямого зв'язку; інформація зворотного зв'язку.

Доведено, що якісно сформований зворотній зв'язок становить основу розвитку систем і допомагає їм пристосуватися до умов, які швидко змінюються. Ефективно діючий зворотній зв'язок в системі інформаційної взаємодії органів місцевого самоврядування та громади відіграє важливу роль, за допомогою якої доноситься думка громадян до органів влади.

Управління не може найефективніше здійснюватися без достатньої оперативної, надійної, своєчасної та достовірної інформації. Інформація є основою управлінського процесу, і тому, наскільки вона досконала, багато в чому залежить якість управління.

Інформаційна діяльність вимагає від фахівця чіткої організації процесу збору, аналізу та обробки інформації, вмінь визначати важливість або другорядність вхідної інформації, знань щодо офіційних джерел інформації, основних атрибутів інформації, життєвого циклу документу, термінів виконання звернень громадян тощо. Досвідчений фахівець також

має вміти впорядковувати комунікації та обмін інформацією в рамках керуючого об'єкту.

Будуючи організацію інформаційного забезпечення надання соціальних послуг різним категоріям населення на рівні громади, фахівці враховують особливості самої інформації та реакцію сприйняття її людьми.

Актуальність інформації полягає в тому, що зібрана інформація є новою, відрізняється оперативністю збору та передачі, новизною, є сучасною та об'єктивною і може сприяти ефективному вирішенню проблем.

Достовірність інформації визначається її здатністю охоплювати і відображати факти, події та особливо причини їх виникнення та взаємозв'язки. Її отримання представляє собою дуже складний пізнавальний та аналітичний процеси, що вимагають залучення фахівців та використання сучасних наукових процедур.

Позначення того, що інформація отримана по цілому ряду системно пов'язаних питань, глибоко і повно розкриває досліджуваний процес, а саме його внутрішні джерела, рушійні сили та зовнішні детермінанти, які характеризують процес в цілому, містить передумови для прогнозування та моделювання можливих нових станів даного процесу розцінюється як достовірність інформації. Достовірність інформації повинна відображати чіткість інформації та її новизну, відповідати всім сучасним вимогам.

Доступність інформації пов'язана з її відкритістю, гласністю, можливістю її оперативного отримання у конкретному необхідному обсязі. Часто інформація є, але вона закрита та використовується дуже вузьким колом посадових осіб. Відповідно слід відмітити, що коефіцієнт корисної дії інформації наразі дуже низький.

Автентичність обумовлює текстуальний та словесний вираз інформації у зрозумілій для людей формі, відповідність їх пізнанням з питань, служить для людей, щоб люди могли описати словами у зрозумілій формі, що їм потрібно.

З метою задоволення потреб населення у інформації, яка необхідна для здійснення соціального захисту, соціального забезпечення та соціального обслуговування населення створюються інформаційні системи, які інтегруються з метою надання швидкого та оперативного доступу всім категоріям громадян, які цього потребують.

Різноманітна та різноманітна інформація, яка циркулює в органах місцевого самоврядування може відноситися до економічного, соціального, суспільного сану. Інформація цих видів має самостійну цінність також для нижчих управлінських структур, коли вони виступають у межах своєї компетенції. Крім того, вона є основою для формування нормативних документів.

Необхідні відомості можуть бути у законах, інших нормативних актах, листах, довідках, зведеннях, аналітичних оглядах, юридичних рішеннях тощо. Ці відомості, будучи зібраними, систематизованими і перетвореними на придатну для використання форму, відіграють в управлінні виняткову та важливу роль.

Усі види інформації, необхідної для управління утворюють інформаційну систему – організаційно оформлену сукупність видів інформації, каналів зв'язку та технічних засобів, що забезпечують взаємозв'язок між елементами системи управління з метою її ефективного функціонування та розвитку.

Цифрові рішення в соціальному захисті населення стають привабливими та відчутними для громадян України, оскільки забезпечують більш зручний та зрозумілий алгоритм дій щодо призначення, нарахування та отримання соціальних виплат та інших видів допомоги [44].

Цифрова трансформація соціальної сфери (Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р [18].) з самого початку показала хороші результати: технологічні інновації, дискусії, усунування недоліків під час реалізації, роз'яснювальна робота, навчання персоналу,

комунікація з населенням та зворотній зв'язок сприяли обізнаності і активному впровадженню у практичну діяльність цифрових процесів на професійному і на особистому рівнях.

Технологічний розвиток інформаційних ресурсів соціальної сфери з використанням інноваційних технологій дав свій позитивний відчутний результат - швидкий обмін міжвідомчими даними. Саме це є основою для ефективного реагування на потреби отримувачів соціальних послуг, саме це забезпечує сучасне адміністрування, нарахування соціальних виплат та надання соціальних послуг на належному рівні.

Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), яка об'єднує 40 реєстрів та 16 підсистем стала основою для цифрової трансформації соціальної сфери в Україні. ЄІССС докорінно змінює шлях взаємодії держави і громадянина: завдяки цій системі процедури з паперовими документами змінюються на ефективні цифрові та зручні онлайн-сервіси для громадян.

В умовах воєнного стану особливо гостро постала потреба у відновленні особистих документів різних категорій населення, підтвердження особи, а звідси нарахування соціальних виплат, інших видів допомог тощо. Завдяки ЄІССС внутрішньо переміщеним особам централізовано призначаються і нараховуються виплати допомоги, оскільки системою забезпечується: автоматична верифікації особи; збереження всіх персональних даних на центральному рівні, що унеможливило втрату або несанкціоноване використання даних у випадку бойових дій чи окупації території на місцевому рівні; безпаперовий документообіг, а саме створення та передачу електронних справ, автоматичне фіксування в ЄІССС всіх змін даних; електронний перехід на обслуговування від одного органу соціального захисту до іншого в разі зміни місця фактичного перебування внутрішньо переміщеної особи. При зверненні за допомогою для ВПО ще одним дієвим та зручним елементом цифрової трансформації є

запровадження використання в органах соціального захисту шерінгу документів у Дії замість паперових.

Цифрові рішення щодо отримання внутрішньо-переміщеними особами соціальних послуг онлайн в Дії відбувається без залучення посадовців та необхідності відвідувати органи соціального захисту при переїзді на нове місце, збирання довідок та інших бюрократичних процедур незрозумілих громадянам, але необхідних для того, щоб чинити в законний спосіб. Застосунок Дія дає можливість: оформити статус ВПО та виплат; змінити місце проживання в межах України; скасувати статус ВПО.

Статистика на сайті Міністерства соціальної політики України свідчить про якісні зміни у наданні соціальних послуг громадянам: реагування на проблеми людини відбувається швидко, підтримується зворотній зв'язок, дотримується термінів виконання послуги.

Міністерство соціальної політики спільно України з ДП «ІОЦ Мінсоцполітики», за підтримки міжнародних партнерів, продовжують цифрову трансформацію соціальної сфери з метою забезпечення надання якісних соціальних послуг громадянам на всій території України. Зазначаються хороші результати впровадження ЄІССС у Рівненській та Житомирській областях, де відбулося тестування та впровадження таких послуг, як: допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; допомога на дітей самотніми матерями; допомога при усиновленні дитини; допомога малозабезпеченим сім'ям; допомога особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю; допомога особам, які доглядають за хворою дитиною.

Це стало можливим завдяки інформаційним обмінам з іншими державними реєстрами та системами, що значно спростило процес отримання соціальних виплат та зменшило бюрократичні перешкоди: громадянам не потрібно відвідувати різні установи і збирати довідки для оформлення виплат. Цифрові рішення дають можливість звертатися за допомогою онлайн через застосунок Дія.

Це є вкрай важливим, оскільки фізичне звернення до органів соціального захисту чи ЦНАП для великої кількості населення є ускладненим з різних причин. У вересні 2023 року було представлено інструмент Дія.Engine, який дозволить швидше створювати реєстри та автоматизувати послуги та бази даних. Як пояснюють фахівці: «За кожним онлайн-сервісом, який отримує людина, стоять реєстри та обмін даними між ними, — це є фундаментом для створення цифрової держави. Відтепер розробляти такі реєстри стане зручніше. Платформа Дія.Engine дозволить держорганам зекономити мільйони, а українці швидше отримуватимуть якісні сервіси онлайн».

Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) - це комплексна система, призначена для автоматизації всіх напрямків соціальної підтримки всіма інституціями соціальної сфери в межах єдиного інформаційного середовища та технологічної платформи.

Ця система надає можливість кожному громадянину, який потребує соціальної підтримки, швидко отримати будь-який вид допомоги через фронт-офіс у територіальній громаді та ЦНАП, або через електронні сервіси Порталу «Дія». ЄІССС є важливою складовою у забезпеченні успішної цифровізації соціальної сфери.

Основою ЄІССС є Єдиний соціальний реєстр (ЄСР), в якому сконцентрована інформація про кожного, хто має право, отримує чи колись отримував будь-який вид державної соціальної підтримки.

Запровадження та розвиток централізованого призначення, нарахування та виплати допомоги для внутрішньо переміщених осіб в ЄІССС дозволило забезпечити:

- зручне та швидке отримання послуги, у тому числі завдяки автоматичній верифікації особи;
- збереження всіх персональних даних на центральному рівні, що зробило неможливим втрату або несанкціоноване використання цих даних, зокрема, на місцевому рівні у випадку бойових дій чи окупації території;

- paperless – створення та передання електронних справ замість паперових, автоматичне фіксування в ЄІССС всіх змін даних, внесених співробітниками органів соціального захисту на місцях;
- легкий перехід на обслуговування від одного до іншого органу соціального захисту в разі зміни місця фактичного перебування ВПО.

Цифровізація цього пакету послуг не зупиняється ні на мить – це дозволяє реалізовувати спільний проєкт Міністерства соціальної політики та Міністерства цифрової трансформації щодо отримання ВПО соціальних послуг онлайн в Дії, без залучення держслужбовців та необхідності відвідування органів соціального захисту при кожному переїзді на нове місце, збирання довідок та застосування іншої бюрократії. Тепер через Дію можна: оформити статус ВПО та виплат; змінити місце проживання, якщо особа переїхала до іншого міста України; скасувати статус ВПО, якщо особа повернулася на місце постійного проживання.

Наразі вже понад 1,5 мільйона людей скористались цим сервісом.

Цифровізація в ЄІССС соціальних допомог позитивним чином вплинула на підвищення прозорості системи виплат, зокрема було впроваджено виплату 6 найбільш затребуваних серед населення соціальних допомог у Рівненській та Житомирській областях, а саме: допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; на дітей, хворих на тяжкі захворювання, яким не встановлено інвалідність; при усиновленні дитини; малозабезпеченим сім'ям; на дітей самотніми матерями; особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю.

З 16 лютого 2023 року в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери було впроваджено розділ Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що забезпечує накопичення, зберігання та використання даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг, визначених законодавством. Реєстр об'єднує державних і приватних надавачів на одній платформі. Для надавачів соціальних послуг Реєстр є підґрунтям для прозорого ринку та здорової конкуренції. А для громадян — це змога в

режимі онлайн за допомогою дашборду знайти необхідні соціальні послуги у своєму регіоні.

Технічна можливість сервісів ЄІССС дозволила швидко реалізувати грошову допомогу постраждалим від підриву рф Каховської ГЕС. Важливо, що навіть втрата оригіналу паспорта або інших документів, які підтверджують особу, не є перешкодою для отримання допомоги, адже органи соціального захисту використовують відомості про особу, наявні в Єдиному державному демографічному реєстрі та інших державних інформаційних ресурсах.

Власником Єдиної інформаційної системи соціальної сфери є Міністерство соціальної політики України, а адміністратором - Державне підприємство Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України

Цифрова трансформація в соціальній сфері базується на обміні даними з іншими державними реєстрами та базами даних. Як звітує Міністерство соціальної політики України, у першому півріччі 2023 року реалізовано такі обміни з базами даних: «державної податкової та міграційної служб відносно автоматичної верифікації фізичних осіб як ВПО; ПриватБанку та Дія щодо автоматичного виявлення сімей, які мають право на отримання державної допомоги за програмою е-Оздоровлення та направлення ним повідомлення засобами Дія чи у мобільному застосунку «Приват24»; Мінфіну щодо проведення превентивної та поточної верифікацій для коректного нарахування соціальних допомог, у тому числі житлових субсидій; Міністерства охорони здоров'я щодо отримання інформації про підприємства, що забезпечують технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю та інших осіб відповідно до закону; Державною судовою адміністрацією щодо отримання відомостей з судових рішень, що набрали законної сили, про актуальні соціальні статуси отримувачів соціальної підтримки – визнання особи недієздатною,

встановлення опікунства чи усиновлення дитини, визнання особи безвісно відсутньою тощо».

Обмін даними між державними реєстрами дозволив Міністерству соціальної політики України отримувати або перевіряти правильність відомостей про тих чи інших отримувачів соціальних послуг, а громадянам не витрачати час на збирання довідок про себе, свої доходи, майно тощо. Цифрові рішення Міністерства соціальної політики України мають велике практичне значення, оскільки стосуються значної кількості людей, це не тільки грошова допомога, а й сучасна система соціального захисту населення правової демократичної держави, пріоритетом для якої є людина.

2.3 Шляхи удосконалення організації інформаційного забезпечення надання соціальних послуг

На початку 2020 року Кабінет Міністрів України затвердив ряд постанов, необхідних для виконання нової редакції Закону України «Про соціальні послуги» [9]: Порядок організації надання соціальних послуг; Типове положення про центр надання соціальних послуг; Положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу на зайняття посади керівника надавача соціальних послуг державного/комунального сектору; Критерії діяльності надавачів соціальних послуг.

Отже, запроваджені зміни свідчать про зміну підходу до надання соціальних послуг. Якщо раніше ставився акцент на допомогу особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, то наразі зростає роль профілактики складних життєвих обставин. Важливим є те, що звернутися для отримання соціальних послуг можуть не лише особа або її законні представники, як це було раніше, а й інші особи в інтересах отримувачів соціальних послуг.

Для покращення інформаційного забезпечення надання соціальних послуг в громаді необхідно удосконалювати інформаційно-роз'яснювальну роботи установ соціального захисту населення, а саме:

- ✓ Забезпечення наявності детальної друкованої інформації про види соціальних послуг, про категорії населення, хто може претендувати на ці послуги, про підстави, що надають право на отримання соціальної послуги того чи іншого характеру, що міститиме дані для різних цільових груп (вікових категорій);
- ✓ Розміщення в приміщеннях державних установ інформаційних матеріалів;
- ✓ Проведення заходів (конференції, семінари, відкриті зустрічі, презентації), що дають змогу потенційним учасникам реформаційного процесу ознайомитись з порядком перебігу процесу;

- ✓ Поширення інформаційних матеріалів про умови отримання інформаційних послуг (листівки, постери, брошури, буклети тощо) у місцях перебування потенційних отримувачів соціальних послуг; через громадські організації;
- ✓ Періодичне поширення тематичної інформації через регіональні та місцеві засоби масової інформації (підготовка й розсилання до їх редакцій довідково-інформаційних та новинних матеріалів, організація прес-турів);
- ✓ Оприлюднення інформації через електронні засоби масової інформації та соціальні мережі, за наявності – через власну веб-сторінку, контекстну інтернет-рекламу тощо;
- ✓ Вивчення звернення громадян з питань соціального захисту, соціального обслуговування, визначення типових запитань і формування бази даних типових відповідей, розміщення типових відповідей на веб-сторінках, у засобах масової інформації та роздаткових матеріалах (листівках);
- ✓ За можливості забезпечення роботи телефонних «гарячих» ліній, на яких можна отримати інформацію; створення соціальних офісів, зокрема, «мобільних»;
- ✓ Запровадження оперативного інформування у разі змін нормативно-правових умов;
- ✓ Сприяння розміщенню інформаційних матеріалів у сільських радах та інших органах місцевого самоврядування;
- ✓ Надання рекомендацій та методичних порад, що займаються інформуванням населення про послуги;
- ✓ Здійснення моніторингу поширення інформації;
- ✓ Створення регулярних тематичних програм на телеканалах та радіостанціях, сприяння підготовці тематичних публікацій у газетах та інтернет-виданнях.

Одним із ефективних шляхів для швидкого поширення інформації серед населення є тісна співпраця структурних підрозділів з питань соціального захисту населення з засобами масової інформації (ЗМІ). До вищезазначених можна додати:

- ✓ Прес-реліз, аналітичний огляд, експрес-інформація тощо;
- ✓ Проведення прес-конференцій, прес-клубів, прес-брифінгів для представників ЗМІ;
- ✓ Організація інтерв'ю з керівниками та іншими працівниками установ та організацій;
- ✓ Забезпечення публікацій та виступів у ЗМІ керівників та інших працівників соціальної сфери;
- ✓ Створення архівів інформації (зокрема, й аудіовізуальних) щодо надання соціальних послуг тощо.

Однією з перешкод отримання інформації пересічним громадянином можуть бути обмежені можливості особи. Тому дуже важливо, щоб кожен з запропонованих напрямків інформаційно-роз'яснювальної роботи був доступний.

У процесі планування інформаційної роботи необхідно врахувати:

- ✓ технічні особливості сприйняття інформації (освітлення, доступність місця розміщення інформації, належна якість інформаційного продукту та адекватність способу його передачі);
- ✓ психофізіологічні особливості, які заважають сприйняттю інформації (поганий зір, слух, нервові зриви та стан стресу, розумова відсталість тощо);
- ✓ необхідність дублювання однієї інформації різними каналами комунікації (друкованими, візуальними, особистісної комунікації) з урахування особливостей цільової аудиторії.

Рекомендується застосовувати дизайн, який буде доступним кожному. Універсальний дизайн передбачає подання інформації з огляду на широкий спектр індивідуальних можливостей і здібностей.

1. Просте сприйняття: інформаційне повідомлення має бути побудоване так, щоб воно розумілось з легкістю, незалежно від досвіду людини, її знань, інтелектуального рівня, мовних навичок, рівня концентрації уваги.

Для цього слід:

- використовувати прості речення, мінімум термінів, окреслювати потрібну послідовність дій;
- уникати в повідомленні зайвої деталізації або інформації, що не має стосунку до справи;
- структурувати інформацію для полегшення її сприйняття (розділити її на пункти, подавати переліком, виділяти найважливіше повідомлення з-поміж іншого);
- використовувати знаки, що полегшують сприйняття (наприклад, стрілки, вказівники, малюнки чи загальновідомі символи).

2. Інформація має бути доступна незалежно від сенсорних здібностей людини.

Для забезпечення цього необхідно:

- використовувати різні засоби передачі інформації: тактильні, візуальні та звукові;
- забезпечити сумісність із різноманітними методами чи пристроями, або можливості варіювати подання інформації (можливість збільшення тексту на веб-сторінці, звукового супроводу / зчитування інформації, можливість отримати інформацію у письмовій формі або записати самостійно).

3. Потрібно передбачити достатньо часу для того, щоб сприйняти інформацію та, в разі необхідності, записати інформацію;

4. Потрібно передбачити належний розмір, місце для підходу (під'їзду), користування незалежно від розміру тіла, або рухомості користувача, його фізичного стану, зокрема:

– зручне розташування та безперешкодний доступ для людей, що користуються колісним візком, милицями, мають нестандартні форми тіла (малий, надвисокий зріст тощо);

– належні умови для зручного користування (можливість ознайомитися з інформацією сидячи тощо).

У суб'єктів, що надають соціальні послуги, в структурних підрозділах з питань соціального захисту населення повинно бути організоване консультування тих, кого цікавить інформація.

Консультативна робота може здійснюватися очно (особисто) та заочно (телефонне консультування, онлайн консультування, відповіді на письмові звернення) залежно від потреб та можливостей організації.

Для організації ефективної роботи з проведення особистого консультування рекомендується:

1) призначити фахівців, компетентних надавати населенню консультації щодо спектру соціальних послуг та підстав для їх отримання;

2) розробити графік здійснення особистого прийому з питань інформаційного супроводу та затвердити цей графік рішенням керівника організації;

3) забезпечити безперешкодний доступ до приміщення;

4) створити комфортні умови для отримання консультацій, у тому числі конфіденційно;

5) здійснювати аналіз звернень і за його результатами визначати найтипівші запитання для створення «банку» типових відповідей (у формі комп'ютерної бази даних, каталожних карток або інформаційних довідників у вигляді запитань-відповідей), а також заходи, спрямовані на зменшення кількості типових звернень, зокрема роз'яснення через місцеві ЗМІ (газети, радіо, телебачення); розміщення типових відповідей на веб-сторінці та використання електронної/поштової розсилки.

З метою ефективного надання інформації фахівцю, який здійснює інформаційне консультування з питань соціальних послуг, потрібно:

- ✓ враховувати психологічні та фізіологічні особливості відвідувачів;
- ✓ обирати оптимальні способи подання інформації, супроводжувати усне консультування наданням роздаткових матеріалів;
- ✓ надавати відвідувачу час для записування потрібної інформації;
- ✓ повторювати та уточнювати запитання відвідувача;
- ✓ визначати головне при наданні інформації;
- ✓ перевіряти, чи правильно зрозумів і засвоїв інформацію відвідувач.

Таким чином, розроблені напрямки удосконалення та рекомендації відповідно до існуючих проблем у наданні інформаційних послуг населенню щодо отримання соціальних послуг, допоможуть у налагодженні більш ефективного механізму проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з громадянами та вплинуть на покращення їхньої обізнаності та підвищать рівень довіри до тих змін, які відбуваються, з одного боку, і до органів державної влади і органів місцевого самоврядування, як надавачів соціальних послуг, з іншого боку.

Для організації інформаційно-роз'яснювальної роботи повинні бути підготовлені інформаційні картки послуг.

Інформаційна картка соціальної послуги готується на аркуші паперу А4 шрифтом не менше 16 розміру і містить таку інформацію:

- ✓ суб'єкт, що надає послугу (назва організації, що надає послугу; адреса, де надаються послуги, телефон, електронна пошта; режим роботи (приймальні години) тощо);
- ✓ назва послуги (відповідно до чинного законодавства, зокрема «Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати»);

- ✓ зміст послуги (пояснення суті послуги доступною мовою і з урахуванням тієї діяльності, що здійснюється у конкретному закладі);
- ✓ форма послуги (вдома, денна, стаціонарна тощо);
- ✓ термін надання (разова, постійна, тимчасова – вказати максимальну тривалість);
- ✓ соціальні групи, яким надається соціальна послуга (тобто категорія отримувачів соціальної послуги); методичний посібник
- ✓ гранична чисельність отримувачів (зазначається максимальна можлива кількість отримувачів послуги або вказується «не визначено», якщо максимальна чисельність не регулюється);
- ✓ умови (безоплатно, платно – якщо є те й друге, то зазначається для яких категорій; якщо частина пенсії перераховується за утримання у стаціонарному закладі, то це має бути вказано у картці; тут також може бути зазначено, що послуги надаються згідно з графіком або порядком черги тощо. У разі надання платних послуг може бути вказано порядок оплати послуги, суму і в разі необхідності – повні банківські реквізити одержувача платежу);
- ✓ документи, потрібні для отримання послуги (наприклад, заява, довідки, направлення, фотографії, посвідчення тощо. В переліку документів треба точно вказати їхню назву та пронумерувати, щоб споживач міг зафіксувати їх кількість. Доцільно вказувати не лише назву документа, а й місце його отримання та контактні дані суб'єкта надання цього виду довідок, документів, тривалість дії певних довідок); У картці також додатково може бути зазначено:

- ✓ правові підстави надання послуги (посилання на конкретну статтю нормативного акта, на підставі якого надається послуга, із зазначенням дати ухвалення нормативного акта);
- ✓ можливі підстави відмови в наданні послуги.

Інформаційні картки розміщуються в приміщенні, де відбувається консультування, з метою самостійного ознайомлення відвідувачів із інформацією, в каталогізованих папках та/або на інформаційних стендах. Інформаційні картки можуть бути також розміщені на веб-сторінці суб'єкта, що надає соціальні послуги.

Інформаційна картка спрямована передовсім на фактичного чи потенційного отримувача послуги та покликана забезпечити йому зручний доступ до інформації про конкретну послугу.

У суб'єктів, що надають соціальні послуги, органах управління соціальної сферою повинен бути спеціально облаштований інформаційний куток, тобто інформаційно-функціональний простір, де розміщують інформаційні стенди, дошку оголошень, роздаткові друковані матеріали тощо, з якими можна ознайомитися самостійно.

Оптимальним засобом надання інформації про соціальні послуги з найкращою можливістю оперативної заміни (оновлення) є інформаційний стенд, який повинен містити актуальну і вичерпну інформацію, необхідну для отримання послуг. Інформаційний стенд можна розташувати в приміщенні організації (в зоні очікування) або за її межами.

Загальні вимоги до інформаційних стендів:

- ✓ значний розмір площі для розташування інформації;
- ✓ належне освітлення (за потреби – зовнішнього освітлення);
- ✓ наявність заголовку стенду, виконаного яскравим кольором;
- ✓ великі літери в текстах оголошень (у друкованих текстах – розмір шрифту не менше ніж 16 без тонування тексту);

- ✓ відокремлення матеріалів, які потрібно постійно тримати на дошках оголошень (правила, графіки тощо), від поточних оголошень;
- ✓ наявність спеціальних «кишень» (з пластику, прозорого органічного скла, картону тощо), до яких вставляються інформаційні листки, картки, бланки необхідних документів та інші паперові матеріали).

Інформаційні стенди в організації, що надає соціальні послуги, повинні містити таку інформацію:

- ✓ загальний перелік послуг, що їх надає організація;
- ✓ інформаційні картки соціальних послуг (першочергово з переліком документів, що вимагаються від особи для отримання послуги);
- ✓ зразки заповнення формулярів, заяв тощо;
- ✓ графік роботи організації;
- ✓ контакти, за якими можна отримати докладну інформацію про наявні послуги та умови їх надання: № кабінету, номер телефону, веб-сторінка, де розміщено каталог послуг.

У кожному структурному підрозділі з питань соціального захисту населення на інформаційному стенді має бути розміщений наступний мінімум необхідної інформації:

- ✓ контакти, за якими можна отримати докладну інформацію про наявні послуги та умови їх надання: № кабінету, номер телефону, веб-сторінка, де розміщено каталог послуг;
- ✓ загальний перелік соціальних послуг, що надаються у адміністративно-територіальній одиниці, з зазначенням, які саме організації надають такі послуги.

У друкованих інформаційних матеріалах з питань соціальних послуг повинні міститися такі відомості:

- ✓ адреса, поштовий індекс, місце розташування установи, що надає послуги, зокрема й інформація про зручні транспортні маршрути, якими можна дістатися до установи;
- ✓ адреса веб-сайта установи, а також телефон, факс, електронна пошта установи;
- ✓ графік роботи установи;
- ✓ перелік послуг, що надаються в цій установі;
- ✓ у разі потреби – нормативна база з надання послуг тощо.

Інформація про конкретну соціальну послугу, що наведена в друкованому інформаційному матеріалі, має бути ідентичної тій, що міститься в інформаційній картці послуги.

У друкованих матеріалах можна використовувати два типи фотографій: постановочні, де створюється певний образ отримувача соціальної послуги та репортажні, де документально фіксується певне явище, подія, людина.

При цьому слід взяти до уваги, що друковані презентаційні та інформаційно-роз'яснювальні матеріали вважаються рекламною продукцією і на них поширюється дія Закону України «Про рекламу». Стаття 8 цього закону забороняє вміщувати зображення фізичної особи або використовувати її ім'я без письмової згоди цієї особи (зразок згоди наведено далі). Якщо особі, чиє фото або ім'я буде використане в інформаційному матеріалі, менше 18 років, необхідно взяти письмовий дозвіл від обох батьків (опікунів чи піклувальників). Якщо герой фото є вихованцем закладу опіки або перебуває в прийомник-розподільнику чи колонії для неповнолітніх, треба дозвіл від адміністрації закладу або від батьків, якщо батьки не позбавлені батьківських прав. Підпис адміністратора закладу має засвідчити свідок.

Підготовка друкованих інформаційних матеріалів про соціальні послуги повинна передбачати проведення апробації (попереднього тестування) матеріалу серед представників цільової групи до того, як

матеріали будуть підготовлені в остаточному варіанті. Під час апробації (у формі групового або індивідуального обговорення) вивчаються такі аспекти інформаційного матеріалу, як: доступність; привабливість; прийнятність, зокрема, з огляду на традиції та культуру; спонукання до дії.

Веб-сторінки суб'єктів, що надають соціальні послуги, структурних підрозділів з питань соціального захисту населення мають виконувати такі функції:

- ✓ інформувати населення стосовно організації та порядку функціонування закладів, що надають послуги, а також порядку надання окремих послуг;
- ✓ надавати можливість в електронний спосіб звернутися по консультації з питань отримання послуги, подати скаргу, пропозицію тощо.

Інформація, що має розміщуватися на веб-сторінці суб'єкта, що надає соціальні послуги:

- ✓ координати установи: адреса, поштовий індекс, місце розташування установи, що надає послуги, зокрема й інформація про зручні транспортні маршрути, якими можна дістатися в установу, із відповідними мапами місцевості;
- ✓ засоби зв'язку з установою: номери телефонів, факсу, адреса електронної пошти установи;
- ✓ графік роботи установи;
- ✓ загальний перелік послуг, що надаються в цій установі;
- ✓ інформаційні картки кожної послуги, що надаються в установі;
- ✓ форму зворотного зв'язку, що надає можливість отримати консультацію або подати коментар чи пропозицію;
- ✓ посилання на регіональний каталог соціальних послуг, інші наявні електронні бази даних;
- ✓ у разі потреби– електронні версії заяв, анкет, формулярів бланків тощо, зі зразками їх заповнення;

- ✓ у разі потреби – нормативна база з надання послуг тощо.

Інформація, що має розміщуватися на веб-сторінці структурного підрозділу з питань соціального захисту населення:

- ✓ координати: адреса, поштовий індекс, місце розташування транспортні маршрути, якими можна дістатися до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення;
- ✓ інформація про структуру організації, її керівництво;
- ✓ засоби зв'язку: номери телефонів, факсу, адреса електронної пошти;
- ✓ графік роботи та графік особистого прийому;
- ✓ регіональний каталог соціальних послуг, інші наявні електронні бази даних;
- ✓ структурована нормативна база, зокрема, з надання соціальних послуг тощо.

Загальні правила підготовки інформації про соціальні послуги для представників всіх соціальних груп: Прості речення. Прості слова. Переконливість. Природність стилю. Позитивна налаштованість.

Висновки до другого розділу

Важливим елементом у системі надання соціальних послуг є інформування населення про наявність тих чи інших соціальних послуг. Відбувається поступовий перехід від горизонтальної моделі (державні програми) надання соціальних послуг до вертикальної (місцеві програми). Перевагою вертикальної моделі стала більша гнучкість у визначенні потреб й можливостей впливу.

Правові та організаційні засади підготовки, надання та оприлюднення інформації про реформування та зміни в соціальному захисті населення, зокрема з урахуванням положень нормативно-правових актів щодо надання соціальних послуг та роботи з інформацією, різного роду рекомендації, поради тощо мають бути доведені до відома населення, розтлумачені та прокоментовані з метою налагодження діалогу, консультацій тощо.

Основні завдання інформування: забезпечити населення належними відомостями з питань отримання послуг та суб'єктів, що їх надають; забезпечити інформацією про наявні послуги спеціалістів, які за своїми повноваженнями повинні надавати населенню інформацію про такі послуги; сприяти підтриманню позитивного ставлення громадян до соціальної політики держави через забезпечення належною інформацією про державні соціальні гарантії, підвищенню довіри до суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Принципи інформування громадськості в соціальній сфері: забезпечення повноти та об'єктивності інформації; своєчасність і доступність подання інформації; врахування закономірностей функціонування масової свідомості, відносин між людьми, владою та громадськістю; дотримання принципів універсального дизайну; врахування потреб різних соціальних груп; толерантність; безперервність та послідовність процесу інформаційно-роз'яснювальної роботи; застосування

випереджального підходу; врахування процесів двосторонності комунікації; легітимність.

Діяльність з інформування громадськості про соціальні послуги унормовується законодавчими актами, що належать до різних сфер правовідносин.

На початку 2020 року Кабінет Міністрів України затвердив ряд постанов, необхідних для виконання нової редакції Закону України «Про соціальні послуги»: Порядок організації надання соціальних послуг; Типове положення про центр надання соціальних послуг; Положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу на зайняття посади керівника надавача соціальних послуг державного/комунального сектору; Критерії діяльності надавачів соціальних послуг.

З метою задоволення потреб населення у інформації, яка необхідна для здійснення соціального захисту, соціального забезпечення та соціального обслуговування населення створюються інформаційні системи, які інтегруються з метою надання швидкого та оперативного доступу всім категоріям громадян, які цього потребують.

Цифрові рішення в соціальному захисті населення стають привабливими та відчутними для громадян України, оскільки забезпечують більш зручний та зрозумілий алгоритм дій щодо призначення, нарахування та отримання соціальних виплат та інших видів допомоги.

Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), яка об'єднує 40 реєстрів та 16 підсистем стала основою для цифрової трансформації соціальної сфери в Україні. ЄІССС докорінно змінює шлях взаємодії держави і громадянина: завдяки цій системі процедури з паперовими документами змінюються на ефективні цифрові та зручні онлайн-сервіси для громадян.

Для покращення інформаційного забезпечення надання соціальних послуг в громаді необхідно удосконалювати інформаційно-роз'яснювальну роботи установ соціального захисту населення.

ВИСНОВКИ

Інформаційне забезпечення є механізмом державного управління соціальними послугами, який складається з певних послідовних процесів, технологій, практичних заходів, за допомогою яких органи державної влади цілеспрямовано впливають на систему надання соціальних послуг.

Україна здійснює велику кількість реформ шляхом використання інформації, інформаційно-комунікаційних технологій і сучасних знань у політичній, економічній та соціальній сферах.

Однією з відмінних ознак сучасного світового соціального прогресу є зростання значущості інформації у суспільних відносинах, перехід від індустріального до інформаційного суспільства, від енергетичних технологій до інформаційно-комунікаційних, від автоматизації, інформатизації до цифрової трансформації різних сфер життєдіяльності, у тому числі соціальної сфери. Інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності соціального працівника стали необхідним інструментом у вирішенні багатьох практичних питань.

Децентралізація в Україні актуалізувала проблематику соціальної ролі громад в суспільстві. Вивчення розвитку місцевих громад, з'ясування їх ролі в суспільній трансформації сприятиме зростанню активності громадян у реалізації прав і свобод, забезпечить модернізацію інституційних структур суспільства. Реальна здатність вирішувати місцеві проблеми силами громади за підтримки місцевої влади – запорука розвитку даної території.

Інформаційне забезпечення та рекламування діяльності соціального спрямування необхідне для того, щоб потенційні споживачі соціальних послуг, громадськість загалом, а також державні інституції, представники бізнесових структур та фондів знали про проведення різноманітних соціальних заходів, про існування та реалізацію програм, проектів тощо.

Аспекти використання ІКТ у діяльності соціальних установ: ведення та обробка документації та електронного документообміну; виконання

повсякденних завдань планування; підтримка і консультування осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах засобами електронної пошти, соціальних мереж тощо.

Використання ІКТ в соціальній роботі підвищує оперативність планування, стратегічного і тактичного управління, контролю результатів діяльності; покращує облік проблем і потреб клієнтів; сприяє швидкому обліку можливостей клієнтів центру та «накладання» ресурсів центру та клієнта у вирішенні соціальних проблем останнього; дозволяє проводити об'єднання інформаційних ресурсів про клієнта та його проблеми, що зберігаються в різних установах і відомствах, що робить більш достовірну інформацію про клієнта і ресурсах установ; забезпечує можливості обробки та узагальнення великих масивів інформації про соціальні проблеми, що полегшує планування ефективної допомоги соціальним клієнтам, що підвищує достовірність прогнозів; сприяє формуванню нової технологічної культури фахівців соціальних служб.

За допомогою Інтернет-технологій став можливим Інтернет-супровід отримувачів соціальних послуг за різними напрямками. Державні установи з надання соціальних послуг стали активно запроваджувати нові форми роботи на основі новітніх інформаційних технологій.

Закон України «Про соціальні послуги», 2019 року є досить прогресивним: внесені зміни, покращили організацію сфери соціальних послуг та зробили їх надання більш ефективним. Важливо, що послуги надаються на рівні територіальних громад, тобто найближче до одержувачів. Безсумнівним позитивом також є «перехід від вирішення соціальних проблем шляхом «гасіння пожеж», тобто подолання складних життєвих обставин, в які особа вже потрапила, до запобігання потраплянню в такі обставини.

Міністерством соціальної політики України був затверджений Класифікатор соціальних послуг, 2020 р., який містить систематизоване зведення назв соціальних послуг, їх короткий опис, строк надання, а також

перелік категорій отримувачів цих послуг. Класифікатор призначено для обов'язкового застосування суб'єктами системи надання соціальних послуг при плануванні надання соціальних послуг, проведенні їх обліку та фінансування, залученні недержавних надавачів соціальних послуг до їх безпосереднього надання та проведенні відповідної інформаційно-роз'яснювальної роботи.

Організаційно-правові засади співробітництва територіальних громад, принципи, форми, механізми такого співробітництва, його стимулювання, фінансування та контролю визначає Закон України «Про співробітництво територіальних громад». Відповідно до Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», на кожную громаду покладено обов'язок створити належні умови для доступу мешканців територіальних громад до соціальних послуг.

Важливим елементом у системі надання соціальних послуг є інформування населення про наявність тих чи інших соціальних послуг. Відбувається поступовий перехід від горизонтальної моделі (державні програми) надання соціальних послуг до вертикальної (місцеві програми). Перевагою вертикальної моделі стала більша гнучкість у визначенні потреб й можливостей впливу.

Правові та організаційні засади підготовки, надання та оприлюднення інформації про реформування та зміни в соціальному захисті населення, зокрема з урахуванням положень нормативно-правових актів щодо надання соціальних послуг та роботи з інформацією, різного роду рекомендації, поради тощо мають бути доведені до відома населення, розтлумачені та прокоментовані з метою налагодження діалогу, консультацій тощо.

Основні завдання інформування: забезпечити населення належними відомостями з питань отримання послуг та суб'єктів, що їх надають; забезпечити інформацією про наявні послуги спеціалістів, які за своїми повноваженнями повинні надавати населенню інформацію про такі послуги; сприяти підтриманню позитивного ставлення громадян до

соціальної політики держави через забезпечення належною інформацією про державні соціальні гарантії, підвищенню довіри до суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Принципи інформування отримувачів соціальних послуг: забезпечення повноти та об'єктивності інформації; своєчасність і доступність подання інформації; врахування закономірностей функціонування масової свідомості, відносин між людьми, владою та громадськістю; дотримання принципів універсального дизайну; врахування потреб різних соціальних груп; толерантність; безперервність та послідовність процесу інформаційно-роз'яснювальної роботи; застосування випереджального підходу; врахування процесів двосторонності комунікації; легітимність.

Діяльність з інформування населення про соціальні послуги унормовується законодавчими актами, що належать до різних сфер правовідносин.

На початку 2020 року Кабінет Міністрів України затвердив ряд постанов, необхідних для виконання нової редакції Закону України «Про соціальні послуги»: Порядок організації надання соціальних послуг; Типове положення про центр надання соціальних послуг; Положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу на зайняття посади керівника надавача соціальних послуг державного/комунального сектору; Критерії діяльності надавачів соціальних послуг.

З метою задоволення потреб населення у інформації, яка необхідна для здійснення соціального захисту, соціального забезпечення та соціального обслуговування населення створюються інформаційні системи, які інтегруються з метою надання швидкого та оперативного доступу всім категоріям громадян, які цього потребують.

Цифрові рішення в соціальному захисті населення стають привабливими та відчутними для громадян України, оскільки забезпечують

більш зручний та зрозумілий алгоритм дій щодо призначення, нарахування та отримання соціальних виплат та інших видів допомоги.

Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), яка об'єднує 40 реєстрів та 16 підсистем стала основою для цифрової трансформації соціальної сфери в Україні. ЄІССС докорінно змінює шлях взаємодії держави і громадянина: завдяки цій системі процедури з паперовими документами змінюються на ефективні цифрові та зручні онлайн-сервіси для громадян.

Для покращення інформаційного забезпечення надання соціальних послуг в громаді необхідно удосконалювати інформаційно-роз'яснювальну роботу установ соціального захисту населення, а саме: забезпечення наявності детальної друкованої інформації про види соціальних послуг, про категорії населення, про підстави, що надають право на отримання соціальної послуги того чи іншого характеру, що міститиме дані для різних цільових груп (вікових категорій); розміщення в приміщеннях державних установ інформаційних матеріалів; проведення конференцій, семінарів, відкритих зустрічей, презентацій; поширення інформаційних матеріалів про умови отримання інформаційних послуг (листівки, постери, брошури, буклети тощо) у місцях перебування потенційних отримувачів соціальних послуг; через громадські організації; періодичне поширення тематичної інформації через регіональні та місцеві засоби масової інформації; використання електронних засобів масової інформації та соціальних мереж, через власну веб-сторінку, контекстну інтернет-рекламу тощо; вивчення звернення громадян з питань соціального захисту, соціального обслуговування, визначення типових запитань і формування бази даних типових відповідей, розміщення типових відповідей на веб-сторінках, у засобах масової інформації та роздаткових матеріалах (листівках); забезпечення роботи телефонних «гарячих» ліній, на яких можна отримати інформацію; створення соціальних офісів, зокрема, «мобільних» тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – ст. 141. – Режим доступу: <https://www.president.gov.ua/documents/constitution>
2. Про громадські об'єднання: закон України від 22.03.2012 р. № 4572-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 1. – Ст. 1. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text> (Редакція від 27.07.2023).
3. Про добровільне об'єднання територіальних громад від 05.02.2015 р. № VIII // Відомості Верховної Ради. – 2015.-№13.-Ст. 91. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text> (Редакція від 14.05.2020).
4. Про звернення громадян : закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1996. — N 47. — Ст.256. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (Редакція від 31.12.2023).
5. Про інформацію: Закон України від 2 жовт. 1992 р. № 2657 XII // Відом. Верховної Ради України. - 1992. - 1 груд. (№ 48). - ст. 650. -Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (Редакція від 27.07.2023).
6. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. - № 24. - ст.170. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (Редакція 18.05.2024).
7. Про органи самоорганізації населення: закон України від 11.07.2001 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2001.– № 48.- С. 254. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2625-14#Text> (Редакція від 01.01.2020).

8. Про соціальний діалог в Україні : закон України від 23.12.2010 р. №2862-VI. - Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17#Text> (Редакція від 27.05.2022).
9. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII // Відомості Верховної Ради України. - 2019. - № 18. - ст.73. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (Редакція 31.12.2023)
10. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 р. № 2558-III // Відомості Верховної Ради України. - 2001. - № 42. - ст.213. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text> (Редакц. 03.08.2023)
11. Про співробітництво територіальних громад: Закон України № 1508-VII від 17.06.2014 р.- Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text> (Редакція від 04.04.2023).
12. Про Раду розвитку громад та територій [Електрон. ресурс]: указ Президента України від 18 грудня 2019 року № 909/2019. - Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
13. Питання координаційної ради сприяння розвитку громадянського суспільства : постанова Кабінету Міністрів України від 4 листопада 2016 р. № 487.-- Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
14. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. № 556 р. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80#Text>
15. Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року N 518. - Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/FN034167>
16. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги: Наказ Міністерства

соціальної політики України від 28.10 2014 р. № 828 // Мінсоцполітики України: офіц. веб-сайт. — Режим доступу: https://zakononline.com.ua/documents/show/29756_29756

17. Класифікатор соціальних послуг: затвердж. наказом Міністерство соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

18. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. [Електрон. ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.ua/laws/show/1353-2020>

19. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020) Концептуальні засади (версія 1.0) Першочергові сфери, ініціативи, проекти «цифровізації» України до 2020 року. [Електрон. ресурс] – Режим доступу : <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>

Література

20. Бульба В. Г. Територіальна громада як об'єкт і суб'єкт державної соціальної політики [Електронний ресурс] / В. Г. Бульба // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. / Асоц. д-рів наук з держ. упр. – Харків, 2013. - Вип. 4. - С. 118-125. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2013_4_21

21. Воронкова В. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / Воронкова В., Банах В., Чернов С. - Запоріжжя: ЗДІА, 2016. - 606 с.

22. Дзяна Г. О. Консолідована комунікація в забезпеченні успішності проведення реформ / Г.О. Дзяна, Р.Б. Дзяний // Публічне управління XXI ст.: світові практики та національні перспективи : зб. тез XVIII Міжнар. наук. конгресу (26 квітня 2018 р., м. Харків). Х. : Видво ХарРІДУ НАДУ «Магістр», 2018. С. 43-46.

23. Дзяна Г. О. Налагодження комунікації між владою і суспільством в період проведення реформ / Г.О. Дзяна, Р.Б. Дзяний // Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Вип. 2 (57). Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2017. С. 14-21.

24. Дослідження оцінки потреб громад у соціальних послугах в Україні [Електронний ресурс] // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. - 2015. - № 1/4. - С. 177-178. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_23

25. Дубич К. В. Інформаційне забезпечення системи надання соціальних послуг в Україні: сучасний стан і напрями удосконалення /К.В. Дубич // Інвестиції: практика та досвід. - 2015.- № 2. - С. 112–117.

26. Єльчева Л.О. Посібник з розвитку громад: Практичний poradnik для небайдужих / Кол. авт.: Л.О. Єльчева, І.М.Ібрагімова та ін. – К.: Вид-цтво «ЛАТ&К», – 2007. – 458 с.

27. Запровадження комунікації органів державної влади : зб. мат-лів наук.-практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. – К. : Фенікс, 2016. – 192 с.

28. Звонар В. П. Smart-громада як соціально-економічний феномен / В. П. Звонар // Демографія та соціальна економіка. - 2017. - № 3. - С. 76-88.

29. Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад) [Електронний ресурс] / Л. І. Ільчук // Соціально-трудова відносина: теорія та практика : зб. наук. пр. / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана», Ін-т соц.-труд. відносин ; [редкол.: А. М. Колот (голова) та ін.]. – Київ, 2018. – № 1. – С. 114–121. – Режим доступу: <http://ir.kneu.edu.ua/handle/2010/24760>

30. Інформаційна безпека та інформаційні технології : монографія / за заг. ред. В. С. Пономаренка. – Х. : Вид. Рожко С.Г. 2019. – 327 с.

31. Інформаційні технології: сучасний стан та перспективи [Текст] : [колект.] монографія / [Альошин Г. В. та ін.] ; за заг. ред. д-ра екон. проф. В. С. Пономаренка. – Харків : ДІСА ПЛЮС, 2018. – 461 с.

32. Інформування громадськості та співпраця із ЗМІ: Методичний посібник для фахівців системи соціального захисту населення / Семигіна Т., Міщенко К., Мальона Г. та ін. – К., 2007. – 48 с.
33. Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги: методичний посібник / Т. Семигіна, Г. Коришова, О. Іванова; проект ПРООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К. : К.І.С., 2013. – 104 с.
34. Кадемія М. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі / М. Ю Кадемія, І. Ю Шахіна. – Вінниця: ТОВ «Планер». 2011. 220 с.
35. Калараш А. Роль органів місцевого самоврядування у захисті прав споживачів у територіальній громаді / А. Калараш // Децентралізація публічної влади в Україні: здобутки, проблеми та перспективи : всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 15 берез. 2019 р., м. Львів / Львів. облрада, Львів. регіон. ін-т держ. упр. при Президентові Укр. - Львів, 2019. - С. 64 -71.
36. Кіселичник В. Місцеве самоврядування в Україні як нова організація публічної влади на рівні об'єднаних територіальних громад / В. Кіселичник // Децентралізація публічної влади в Україні: здобутки, проблеми та перспективи : всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 15 берез. 2019 р., м. Львів / Львів. облрада, Львів. регіон. ін-т держ. упр. при Президентові України. - Львів, 2019. - С. 78 - 82.
37. Козубовська І. Територіальна громада як об'єкт діяльності фахівця з соціальної роботи [Електронний ресурс] / І. Козубовська // Social work and education. - 2019. - Vol. 6, No. 1. - С. 19-31. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/socworkeduc_2019_6_1_5
38. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. — К. : К.І.С., 2016. – 130 с.

39. Корпач Н. І. Сільська громада як чинник вирішення соціальних проблем дітей та молоді / Н. І. Корпач, І. І. Сидорук // Науковий вісник Волинського національного університету ім. Лесі Українки / Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки ; [редкол.: І. О. Смолюк та ін.]. - Луцьк, 2012. - № 8(233) : Педагогічні науки. - С. 136-140.

40. Кравченко М. В. Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні [Електронний ресурс] / М. В. Кравченко // Демократичне врядування : електрон. наук. фах. вид. / Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Львів, 2014. - Вип. 14. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2014_14_8

41. Лациба, М. В. Як територіальна громада може впливати на вирішення питань місцевого значення / М. В. Лациба, В. В. Бондаренко. – К. : Український незалежний центр політичних досліджень, 2007. – 108 с.

42. Лиховид Д. О. Соціальні чинники самоорганізації територіальної громади [електронний ресурс] / Лиховид Д. О. // Наукові записки НаУКМА. - 2014. - Т. 161 : Соціологічні науки. - С. 90-94. – Режим доступу: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/3202>

43. Малиновська Н.Л. Інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності соціального працівника та інтернет-супровід отримувачів соціальних послуг / Н.Л. Малиновська // Соціальна робота в умовах сучасних викликів: досвід і перспективи розвитку: колект. монограф. / За заг. ред. Ю.В. Палагнюк, О.Л. Файчук. – Миколаїв: Вид-во: Ємельянова Т.В., 2022.- С.248-272.

44. Малиновська Н.Л. Цифрові рішення в системі соціальних послуг / Н.Л. Малиновська // Могілянські читання–2023 : досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні : глобальний, національний та регіональний аспекти : XXVI Всеукр. наук.-практ. конф. 6–10 листоп. 2023 р., м. Миколаїв : тези / М-во освіти і науки України ; ЧНУ ім. Петра Могили . – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2023. – С.628-630.

45. Місцевий розвиток за участі громади. Том 4: Регіональні аспекти та сталий розвиток міст / [за заг.ред. Г.І. Мелеганіч, Ю.М. Петрушенка]. – Київ : ВАІТЕ, 2016. – 316 с.

46. Нанн М. Реформа комунікацій органів влади як стратегічна потреба українського суспільства / М. Нанн // Запровадження комунікації органів державної влади : зб. наук.-практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. – К.: Фенікс, 2016. – С. 58-62.

47. Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. – К., 2019. - 16 с.

48. Павлишина Н. Б. Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) як суб'єкт соціальної роботи з людьми похилого віку [Електронний ресурс] / Н. Б. Павлишина // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. - 2013. - № 3/4. - С. 118-124. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2013_3-4_16

49. Попович А. М. Адміністрування інтегрованих соціальних послуг на рівні громади [Електронний ресурс] / А. М. Попович // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2018. - Вип. 2. - С. 210-213. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2018_2_42

50. Попович А. М. Виклики функціонування соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах [Електронний ресурс] / А. М. Попович // Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів : матеріали доп. та повідомл. міжнар. наук.-практ. конф., Ужгород, 27.09.2019 р. / за ред. І. В. Козубовської, Ф. Ф. Шандора. – Ужгород, 2019. – С. 78-79. – Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/27698>

51. Попович А. М. Трансформація системи соціальних послуг населенню Закарпаття / А. М. Попович // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2019. - Вип. 1. - С. 141-145. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2019_1_31

52. Проблеми правового регулювання інформаційної політики в Україні. Київ. 2015.

53. Практика публічних комунікацій для об'єднаних громад. https://decentralization.ua/uploads/library/file/8/PublicCommunicationsPractice_DOBRE_Final.pdf

54. Про проект «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» [Електронний ресурс]. Офіційний сайт. – Режим доступу: <http://cba.org.ua/ua/pro-nas/proekt-cba>

55. Радченко О. В/ Моделювання інформаційної взаємодії між органами публічної влади та суспільством / Радченко О. В., Погорелий С. С // Державна політика. Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2012. С. 77—81. URL : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2012-3/doc/2/06.pdf>

56. Романова Н.Ф. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні / Н. Ф. Романова // Innovative processes in education: Collective monograph. – AMEET Sp. z o.o., Lodz, Poland, 2017. – P. 183-198.

57. Семигіна Т. В. Колективне насаження і самоорганізація територіальної громади [Електронний ресурс] / Т. В. Семигіна, Д. О. Лиховид // Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – Київ, 2015. - Т. 175. - С. 70-74. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2015_175_15

58. Семигіна Т. В. Інформаційне забезпечення соціальної сфери / Т. В. Семигіна. – К.: КМ Академія, 2007. – 156 с.

59. Семигіна Т. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб та організацій // Соціальна робота в Україні : перші кроки / ред. В. Полтавець. - Київ : КМ «Academia», 2000. - С. 173-195.

60. Семигіна Т. Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги: методичний посібник / Т. Семигіна, Г. Коришова, О. Іванова // проект ПРООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К. : К.І.С., 2013. – 104 с.

61. Симонович О. Територіальна громада як базова одиниця місцевого самоврядування / О. Симонович, Г. Панишко // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету ім. Лесі Українки. Серія: Міжнародні відносини / Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки ; [редкол.: Є. Б. Тихомирова та ін.]. - Луцьк, 2018. - № 1 (374). - С. 146-152.

62. Слозанська Г. І. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді [Електронний ресурс] / Г. І. Слозанська, Н. М. Горішна // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна". – Хмельницький, 2016. - № 12. - С. 113-118. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist_2016_12_26

63. Слозанська Г. І. Ролі фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді [Електронний ресурс] / Г. І. Слозанська // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2017. - Вип. 1. - С. 265-268. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2017_1_73

64. Слозанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія / за наук.ред.-д-ра пед. наук, проф. В. А. Поліщук. – Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. – 382 с.

65. Слозанська Г. І. Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають [Електронний ресурс] / Г. І. Слозанська // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. - 2017. - № 1(1). - С. 267-276. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2017_1\(1\)_36](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2017_1(1)_36)

66. Слозанська Г. Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді [Електронний ресурс] / Г. Слозанська // Молодь і ринок. - 2017. - № 2. - С. 68-73. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2017_2_16

67. Слозанська Г. Чи здатні діючі державні соціальні агенції ефективно надавати соціальні послуги населенню на рівні ОТГ: вибіркоче дослідження [Електронний ресурс] / Г. Слозанська // Social work and education. - 2017. - Vol. 4, no. 2. - С. 77-101. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/socworkeduc_2017_4_2_9

68. Соціальна робота в громаді [Електронний ресурс] : наук.-допом. бібліогр. покажч. / Східноєвроп. нац. ун-т, Ф-т пед. освіти та соц. роботи, Бібліотека ; уклад. Л. Дейнека. - Електрон. текст. дані. - Луцьк, 2020. – 24 с.

69. Соціальна робота як правозахисна професія [Текст] : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 29 квіт. 2015 р. / Нац. акад. пед. наук України [та ін.] ; [уклад.: Тимчук Л., Андрійчук С. ; редкол.: Зварич І. М. та ін.]. - Чернівці : Рута, 2015. - 191 с.

70. Соціальні послуги на рівні громади: український досвід та перспективи / Т.В. Семигіна, А.М. Бойко, О.С. Брижовата. – К: Ресурсний центр «Гурт», 2005 – 133 с.

71. Сучасні інформаційні технології та системи [Електронний ресурс] : монографія / Н. Г. Аксак, Л. Е. Гризун, О. В. Щербаков [та ін.] ; за заг. ред. Пономаренка В. С. — Електрон. текстові дан. (22,9 МБ). — Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. — 270 с.

72. Територіальний розвиток та регіональна політика в Україні / НАН України. ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долішнього НАН України»; наук. редактор В.С. Кравців. – Львів, 2015. – 246 с.

73. Тихомирова Є. Стратегічні комунікації ЄС: інституціональний вимір / Є. Б. Тихомирова // Політичні проблеми міжнар. систем та глобал. розвитку. – 2016. – № 4. – С. 103–112.

74. Формування та шляхи створення об'єднаних територіальних громад в умовах децентралізації [Електронний ресурс] : хрестоматія / Г. В. Ортіна. – Мелітополь, 2019. – Режим доступу: <http://eprints.mdpu.org.ua/id/eprint/5782/>

75. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник. [вид. 2-е.; за заг. ред. Тимощука В. П.]. – К.: СПД Москаленко О. М., 2011. – 432 с.

76. Чайка І. Ю. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку в недержавних організаціях соціальної сфери [Електронний ресурс] / І. Ю. Чайка, М. Р. Хакімова // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2019. - Вип. 1. - С. 198- 203. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2019_1_42

77. Чмига В. О. Комунікативний процес у місцевому самоврядуванні : навч.-метод. матеріали / В. О. Чмига, О. М. Руденко ; уклад. В. В. Святненко. – К. : НАДУ, 2013. – 84 с.

78. Шевченко А. О. Способи утворення та компетенція територіальних громад /А.О. Шевченко // Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ.- 2017. - № 2 (14). - С. 178—190.

79. Шклярчук М. Г. Сутність і зміст стратегічних комунікацій у системі державного управління / М. Г. Шклярчук // Вісник НАДУ при Президентіві України (Серія «Державне управління»). – 2018.-№ 1. - С. 25-31.

ДОДАТКИ