

SOCIAL SCIENCES

Аналіз та шляхи вдосконалення електронних послуг для соціально вразливих груп населення

I. Ф. Марченко, О. А. Ташкінова, І. Обуховський

ДВНЗ Приазовський державний технічний університет, Маріуполь, Україна
Corresponding author. E-mail: irsa665@gmail.com

Paper received 08.11.19; Accepted for publication 24.11.19.

<https://doi.org/10.31174/SEND-HS2019-214VII36-12>

Анотація. У статті проаналізовано сучасний стан надання електронних публічних послуг в Україні з огляду на втілення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні і Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні та відповідність впровадження цих послуг заявленим принципам і засадам. Досліджено портали, що надають електронні публічні послуги, проаналізовано проблеми застосування е-сервісів, розроблено рекомендації щодо удосконалення впровадження та використання е-сервісів для соціально вразливих груп населення.

Ключові слова: Публічні послуги, соціальні послуги, електронні послуги(е-послуги), соціально вразливі групи населення, електронні сервіси надання адміністративних послуг.

Вступ. Однією з найважливіших функцій держави, як сервісно-орієнтованої та людиноцентристської моделі, є надання послуг, спрямованих на задоволення певних потреб людини. Розглядаючи міжнародний досвід, можна засвідчити, що соціальні послуги все більше надаються через посередників у вигляді різноманітних цифрових соціальних сервісів (Digital Social Services (DSS)). Особливо це важливо для вразливих груп населення, що іноді обмежені в русі або комунікації, або соціальними чи життєвими обставинами. Задача держави, щоб потрібні послуги «прийшли додому» до кожного утримувача цих послуг вчасно, в повному обсязі та з найменшими матеріальними та моральними втратами. За останні декілька років в Україні відбулися значні позитивні зміни в напрямку розробки різного роду електронних сервісів для надання суспільно важливих адміністративних та соціальних послуг, прийняті відповідні стратегії та концепції. Але проблема уніфікації, інтеграції, обміну інформації, а особливо, популяризації таких е-послуг для населення стоїть надзвичайно актуально.

Стислий огляд публікацій за темою. Окремі аспекти надання та ефективного використання е-сервісів висвітлювались деякими вченими в області інформаційно-комп'ютерних технологій, права, публічного управління - О.О.Берзнаюк, Р.М. Матвійчук, А.О. Серенюк, С.П. Кандзюба та ін. Слід також відзначити, що водночас актуальних досліджень, присвячених визначенню ефективності запровадження електронних послуг для вразливих верств населення в фахових виданнях з соціальної роботи в Україні, не достатньо.

Метою даного дослідження є визначення поняття та умов запровадження електронних послуг для вразливих груп населення в Україні, аналізу існуючих е-сервісів для надання адміністративних та соціальних послуг, визначення проблем ефективного користування та шляхів удосконалення надання електронних послуг в Україні. Для виконання поставленої мети необхідно: визначити поняття вразливих груп населення та проаналізувати теперішній стан е-сервісів в контексті категорії утримувачів соціальних послуг, висвітлити проблеми користування та отримання е-послуг, сформулювати кроки для подолання проблем користування та отримання е-послуг вразливими групами населення.

Виклад основного матеріалу. Поняття «соціальні

послуги» виражає певну категорію, затверджену відповідним Законом України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII від 17.01.2019. В контексті статті будемо розуміти під «соціальними послугами» і частину публічних, зокрема адміністративних послуг, якими найчастіше користуються утримувачі із «вразливих груп населення та/або осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах, таких як похилий вік, інвалідність, безробіття, малозабезпеченість особи, ... а також шкода, завдана бойовими діями, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією то що»[1].

Найбільш істотним поштовхом для впровадження електронних послуг в Україні можна вважати схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні, де вперше означене поняття - «електронна послуга» та Концепції розвитку електронних послуг в Україні, де були визначені основні етапи розвитку, два з яких вже мають бути завершеними до кінця 2019 року.

Згідно з цими документами впровадження е-послуг з точки зору використання повинно будуватися на принципах та засадах:

- доступності(фактичної можливості утримувачів послуг звернутися за нею);
 - ефективності та результативності(шляхом адміністративного спрощення і де бюрократизації в повному обсязі задоволення потреби в послугі);
 - своєчасності(отримання послуги в установленій законом строк)
 - зручності (орієнтація на споживача з урахуванням інтересів та потреб утримувачів послуг);
- Дійсно, впровадження та розширення е-послуг має безперечно низку переваг:
- пришвидшення прийняття рішень та унеможливлення втручання людського фактору, що дозволяє усунути корупційну складову;
 - доступність послуги 24 години на добу та 7 днів на тиждень, що робить соціальні сервіси більш доступними для вразливих груп населення;
 - можливість отримання інтегрованого сервісу, не виходячи з дому. Тобто з'являється можливість он-лайн отримати послуги або алгоритми вирішення «життєвої ситуації»;
 - оптимізація витрат. Якщо зростатиме частка соціальних послуг, які надаються в електронній формі,

з'явиться можливість зменшити витрати державних органів на утримання персоналу, витратні матеріали.

За даними Департаменту з економічних і соціальних питань ООН (UNDESA), що з 2003 року оцінює рівень розвитку електронного урядування в світі, Україна у 2018 році посіла 82 місце з індексом 0.6165 за показником E-Government Development Index (EGDI) з 193 країн світу. І хоча за два роки індекс України виріс (2016 рік - 0.6076), в рейтингу спостерігається тенденція до зниження. Це говорить про те, що за цей час багато країн з середнім рівнем розвитку е-урядування значно підвищили свої позиції і розвиваються у цьому напрямку швидшими темпами. [5]. До речі, крім індексу розвитку електронного уряду EGDI в світі застосовують додатковий індекс електронної участі E-Participation Index (EPI), який базується на трьох складових: е-інформуванні, е-консультуванні та е-прийнятті рішень. Стосовно України слід зазначити, що відбулося зростання індексу електронної участі за 2 роки в Україні з 0,608 до 0,6854, а це дозволило зайняти 75 позицію у рейтингу серед 193 та увійти в групу країн з високим рівнем е-участі.

Тобто, за кількісними показниками Україна впевнено піднімається у рейтингу впровадження електронного уряду. І, дійсно, кількість послуг, що повністю або частково автоматизовані за останні роки значно зросли. На другому етапі реалізації Концепції розвитку е-послуг (2018-2019р.) передбачено запровадження пріоритетних послуг та широке залучення до користування ними. Для соціально вразливих груп населення такими є послуги, пов'язані з пенсійним забезпеченням (призначення та перерахування пенсії), допомогою та пільгами (призначення субсидій, призначення допомоги по безробіттю, видача посвідчення біженця, тощо), народженням дитини (допомога при народженні) [4].

На теперішній час існує декілька е-порталів, які надають схожі електронні послуги. Це Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України - Урядовий портал (<https://www.kmu.gov.ua/ua>), Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції (<https://kap.minjust.gov.ua/>), Он-лайн будинок юстиції (<https://online.minjust.gov.ua/>), Портал електронних послуг Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua/>), Портал IGov (<https://igov.gov.ua/>). Всі вони мають схожий інтерфейс, на яких доступно більш ніж 121 державна послуга в електронному форматі.

Реєстрація на державних електронних ресурсах можлива декількома шляхами — за допомогою електронного цифрового підпису (ЕЦП), сервісу онлайн верифікації клієнтів через українські банки (BankID) або поштової скриньки на домені gov.ua. Останній вид ідентифікації особистості самий ненадійний і відсутній на деяких порталах. Що до, перших двох, то ЕЦП є платною послугою, для її отримання необхідно звернутися в акредитовані «Центри сертифікації ключів» (ЦСК), тому для вразливих верств населення цей вид реєстрації не є основним, як що не потрібно регулярно використовувати он-лайн-ідентифікацію. З BankID – зовсім інша історія. Системи BankID виконують одну функцію - підтверджують, що користувач, який замовляє послугу, є саме тим, за кого себе видає. Це перспективний сервіс, який безкоштовно надається деякими банками України своїм клієнтам (наприклад: ПриватБанк, Ощадбанк, НБУ). Процедура отримання BankID досить проста, доступна, а, головне, безкоштовна та повністю дистанційна.

Ідея об'єднання всіх вищезазначених е-сервісів була

втілена в розробку нового проекту «Дія». У вересні 2019 року Уряд анонсував цей новий бренд «держави у смартфоні». Передбачається, що працювати він буде в двох версіях: сайт і мобільний додаток одночасно, об'єднає всі державні послуги для громадян та бізнесу. Відмінністю цього сайту буде можливість створення електронного кабінету громадянина, електронних прав, електронного студентського квитка, а також, доступні кожному, способи ідентифікації за допомогою MobileID, SmartID - цифрові підписи, але на захищеному носіїві, яким є спеціальна sim-карта на телефоні. Тобто, йдеться про додатковий захист.

Кроки, які робить держава щодо своєї діджиталізації безперечно є базовою передумовою для розбудови в Україні ефективної цифрової економіки та подальшої інтеграції країни до єдиного цифрового ринку ЄС (EU Digital Single Market Strategy). Але потрібно також окреслити і ті проблеми, що на теперішній час все ще існують в запровадженні е-послуг саме найбільш вразливим громадянам, у яких існують певні проблеми із застосуванням електронних сервісів.

По-перше, це певне цифрове технічне виключення таких верств населення з інформаційного простору. Впровадження е-послуг передбачає наявність мережі Internet. В Україні проникнення інтернету спостерігається понад 60%. Особливо в сільській місцевості цифровий розрив відчувається найбільше. Досить велика кількість населених пунктів мають проблеми щодо доступу до мережі, незважаючи на те, що 4G уже використовується.

По-друге, технологічне виключення, пов'язане з використанням ІКТ, неспроможність до кінця оформити послугу, складнощі з ідентифікацією та автентифікацією особи.

По-третє, певні ментальні та психологічні аспекти, зокрема людей похилого віку, осіб з інвалідністю, які окрім суто технічних та технологічних проблем та труднощів, пов'язаних з використанням ІКТ, дуже вразливі за своїм психо-емоційним станом та характеризуються низькою здатністю до навчання.

По-четверте, популяризація електронних сервісів вкрай важлива, особливо для соціально-вразливих груп населення. Необхідно постійно пояснювати людям, наскільки зручно та корисно отримувати державні послуги он-лайн, а не витратити час на черги. Чим вищим буде запит населення на якісні е-послуги, тим швидшими темпами розвиватиметься діджиталізація держави.

Ще три роки тому в нас майже не було електронних сервісів, а сьогодні їх 121, з яких лише десятьма найбільш популярними скористалися понад 10,2 мільйонів українців.

Чи існує системний підхід з боку держави в частині популяризації використання громадянами порталів з надання адміністративних послуг. Частина громадян, можливо, навіть не знає, що деякі послуги можна отримати он-лайн.

У підсумку маємо не найгіршу ситуацію з рівнем розвитку електронних сервісів в Україні, але вона може покращитися — ми маємо для цього резерви ідей та професіоналів. Але може й погіршитися, порівняно з іншими країнами, котрі не стоять на місці і рухаються вперед.

Необхідно створювати консультаційні навчальні центри, де б волонтери, майбутні працівники соціальної роботи, інформаційних технологій могли б за допомо-

гою застосування допоміжних технологій, таких як навчальні комп'ютерні програми, демонстраційні версії, ділові ігри з моделювання різних життєвих ситуацій і способів їх вирішення за допомогою е-сервісів допомагати розширити можливості соціально-вразливих групи населення, які потребують допомоги в консультації та навчанні для використання е-порталів.

В якості рекомендацій щодо удосконалення впровадження та використання е-сервісів для соціально вразливих груп населення можна рекомендувати в закладах вищої освіти (ЗВО) розробку і втілення в навчальний процес для майбутніх фахівців з соціальної роботи та комп'ютерних технологій інноваційних навчальних технологій на інтердисциплінарній основі. Такі модулі або дисципліни умовно можна назвати – «Е-послуги без бар'єрів». Метою таких курсів повинно стати набуття майбутніми фахівцями компетентностей, пов'язаних з всебічною обізнаністю е-сервісів.

Студенти за допомогою таких інтердисциплінарних модулів зможуть:

- оволодіти навичками користування найбільш популярними е-сервісами України;
- опанування різними можливостями авторизації та реєстрації на е-сервісах, створення електронних кабінетів то що ;
- вивчення найбільш розповсюджених «життєвих ситуацій» для соціально вразливих груп населення та моделювання алгоритму інтегрованої послуги для вирішення проблеми;

- створення ділових ігор, демонстраційних версій з метою популяризації найбільш затребуваних е-послуг;
- створення інклюзивного центру допомоги з користування е-послугами для найбільш незахищених верств населення, де студенти зможуть на волонтерських засадах відпрацьовувати отриманні знання та навички, допомагати вирішувати проблеми утримувачів е-послуг.

Такі технології повинні створюватися за девізом: е потреба - швидко, якісно, доступно, відкрито, прозоро вирішити наявні проблеми. Варіант – е-послуги.

Висновки. З огляду на міжнародний досвід, розвиток ІКТ і зокрема, електронне урядування є одним з факторів забезпечення успішності реформування та підвищення конкурентоспроможності країни. Кількість та якість цифрових сервісів зростає, а від так, виникає потреба в популяризації та обізнаності в цій сфері. Цю задачу можна вирішити за допомогою втілення нових інтердисциплінарних модулів навчання, за якими студенти отримують своєчасні і актуальні знання у практико-орієнтованому навчанні з прикладними ІКТ в соціальній сфері; роботодавці, надавачі соціальних послуг, отримують кваліфікованих фахівців, які володіють актуальними компетентностями у сфері роботи з е-сервісами, соціально-вразливі групи населення навчаться за допомогою студентів-волонтерів основним навичкам користування е-сервісами, вирішать свої нагальні проблеми та життєві ситуації, не виходячи з дому.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII від 17.01.2019; URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
2. Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#n8>
3. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>.
4. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч./за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 10: Електронні послуги/[Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.
5. United Nations E-Government survey- 2018. New York, 2018, 270 p. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
6. Кужда Т. І. Електронне урядування в Україні та в світі/Кужда Т. І./Матеріали Міжрегіональної науково-практичної конференції „Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні“, 21 травня 2019 року. — Т.: ТНТУ, 2019. — С. 57–58. — (Електронне урядування та електронна демократія). <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/28295>

REFERENCES

1. "Law of Ukraine "On Social Services" No. 2671-VIII of 17/01/2019", ["Zakon Ukraine «Pro social'ni poslugi» No. 2671-VIII vid 17.01.2019"], available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
2. "Strategy of development of information society in Ukraine. Ordinance of the Cabinet of Ministers of Ukraine of May 15, 2013 No. 386-r", ["Strategija rozvitku informacijnogo suspil'stva v Ukraini. Rozporjadzhennjam Kabinetu Ministriv Ukraine vid 15 travnja 2013 r. No. 386-r"], available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p#n8>
3. "The concept of development of the electronic services system in Ukraine: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 918-p of 16.11.2016", ["Konceptija rozvitku sistemi elektronnih poslug v Ukraini: Rozporjadzhennja Kabinetu Ministriv Ukraine vid 16.11.2016 No. 918-r"], available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>.
4. Semenchenko A.I., Dressage V.M. (total eds.), (2017), "E-governance and E-democracy, study. guide at 15 part", ["Elektronne urjaduvannja ta elektronna demokratija: navch. posib. u 15 ch."], K., part 10 Electronic Services (R.M. Matviychuk, S.P. Kantyuba), K., FOP Moskalenko O.M., 60 p.
6. Kudzha T.I. (2019), "E-governance in Ukraine and in the World", ["Elektronne urjaduvannja v Ukraine ta v sviti"], Proceedings of the Interregional Scientific-Practical Conference "Problems of Public administration and administration at the Regional Level", (21may, 2019, T., TNTU, pp. 57-58, (eGovernment and e-democracy), available at: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/28295>

Analysis and hatches of electronic services for socially shocking groups

I. Marchenko, O. Tashkinova, I. Obukhovskiy

Summary. The article contains the analysis of the present-day state of rendering public electronic services in Ukraine, with regard to implementation of the Development Strategy of information society in Ukraine and the Concept of development of the system of electronic services in Ukraine and correspondence of implementation of such services to the specified principles and methods. Analyzed were the portals that render public electronic services and the problems of implementation of e-services. Recommendations were developed for improvement of implementation and application of e-services for socially vulnerable groups of population.

Keywords: Public services, social services, electronic (e-) services, vulnerable groups of population, electronic services and rendering of electronic administrative services.