

1. G. Cervantes, An Alternative Definition of Sustainable Development based on Capitals, Memoria del Foro Bienal Iberoamericano de Estudios del Desarrollo, Universidad de Santiago de Chile, 2013, p. 49
2. E. Lennox, R. Hollender, Alternatives to Growth-Centric Development, Boston University, Boston, 2020, p. 23
3. B. Santamarina, I. Vaccaro, O. Beltran. The Sterilization of Eco-Criticism: From Sustainable Development to Green Capitalism, “Anduli”, 2015, No. 14, p. 13–28



РОЛЬ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ЧИННИК ЗНИЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ НЕРІВНОСТІ ГРОМАД



Лужецька Наталія Теодорівна

здобувачка освітньо-наукової програми доктора філософії за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» кафедри публічного управління та адміністрування Національного лісотехнічного університету України.

Оцифрування соціальних послуг в Україні відбувається в умовах одночасної децентралізації публічного управління та зростання потреб різних вразливих груп населення. У фокусі – перехід від організаційно-орієнтованих процедур до сервісної, людиноцентричної логіки, де цифрові рішення скорочують транзакційні витрати доступу, підвищують прозорість, забезпечують контроль якості та персоналізацію підтримки. Цифровізація соціальної сфери розширює канали взаємодії (портали, мобільні застосунки, віддалені консультації), але водночас висуває більш жорсткі вимоги до компетентностей соціальних працівників, етичних стандартів обробки персональних даних і стійкості IT-інфраструктури на рівні громад [1; 2; 3]. На рівні політик ключовим інтеграційним напрямком визначено Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), що має

поєднати реєстри, стандартизувати процеси, централізувати моніторинг і забезпечити наскрізну верифікацію отримувачів підтримки в реальному часі [4]. Цифрові сервіси знижують інформаційну асиметрію та часові витрати домогосподарств, особливо у віддалених і маломобільних груп, але при цьому загострюють проблему «автоматизації нерівності», якщо не супроводжуються програмами підвищення цифрової грамотності та інклюзивним дизайном сервісів [2; 5; 6].

Нормативно-інституційний каркас реформування системи надання соціальних послуг задають поєднані імперативи децентралізації та сервісної держави. На інституційному рівні це передбачає перегляд організаційно-управлінської моделі розподілу повноважень, у межах якої базові соціальні послуги мають надаватися на рівні територіальних громад, тоді як центральні органи зосереджуються на формуванні стандартів, здійсненні нагляду, забезпеченні сумісності даних і захисті приватності. У сучасному публічному управлінні формується підхід до «людиноцентричної» архітектури електронних послуг, який передбачає:

- проєктування сервісних процесів, орієнтованих на потреби отримувача, із мінімізацією кількості контактів і довідкових процедур;
- забезпечення фінансової прозорості через наскрізні реєстри та централізовану систему розподілу соціальних коштів;
- утвердження публічної підзвітності на основі цифрової фіксації рішень і системи сервісних показників (SLA) [1; 4; 6].

Компетентнісний вимір цього процесу залишається визначальним: без системного підвищення кваліфікації працівників у сфері цифрової грамотності, управління даними, дотримання етичних стандартів та кібергігієни, а також без ефективної клієнтської підтримки (інструкцій, асистованих точок доступу, фронт-офісів допомоги) цифрові інновації можуть відтворювати вже наявні бар'єри доступу до соціальних послуг [2], [3]. У підсумку, зменшення соціальної нерівності через е-сервіси досягне тоді, коли технологія поєднана з якісним управлінням

змінами, прозорими правилами даних і таргетованими програмами цифрової інклюзії [5; 6].

ЄІССС позиціонується як доменна «операційна система» соціального захисту, що забезпечує: інтеграцію реєстрів і підсистем (єдиний соціальний реєстр, єдиний соціальний процесинг), стандартизацію звернень та електронний документообіг, автоматизований фінансовий моніторинг, аналітику для верифікації та боротьби зі зловживаннями, а також цілодобову доступність послуг через взаємодію з «Дією» [4]. Виявлені переваги цифровізації – скорочення дублювання функцій, прискорення процедур призначення виплат, мінімізація впливу людського чинника – узгоджуються із завданнями децентралізації. Територіальні громади отримують уніфіковані нормативні засади та технологічні інструменти, водночас зберігаючи можливість адаптації організаційних моделей надання послуг до власних потреб і ресурсів [4; 6]. Разом із тим окреслюються два ключові обмеження цифрової трансформації: по-перше, наявність ризиків соціально-цифрової нерівності (вікових, економічних, територіальних), що зумовлює потребу в компенсаційних механізмах – офлайн-альтернативах, асистованих каналах доступу та освітніх програмах; по-друге, питання безпеки даних і етичного використання алгоритмів, яке потребує чітко визначених протоколів доступу, моніторингу та незалежного аудиту [2; 5; 6]. У цілому, цифрові сервіси виконують функцію інструмента зменшення соціальної нерівності лише за умови синхронного розвитку базових соціально-технічних передумов – інфраструктури, компетентностей, нормативних стандартів та ефективного інституційного нагляду [1; 4; 5; 6].

Отже, цифровізація соціальної сфери потребує впровадження коротких управлінських циклів, спрямованих на постійне вдосконалення доступності послуг. Такий підхід передбачає моніторинг основних сервісних показників – часу обробки звернень, кількості процедурних етапів і рівня задоволеності користувачів; інтеграцію місцевих електронних сервісів із державними платформами, зокрема «Дією» та Єдиною інформаційною системою соціальної сфери; створення

асистованих пунктів цифрової підтримки при органах соціального захисту та ЦНАПах; розвиток цифрової грамотності працівників і отримувачів послуг; забезпечення прозорості та публічної підзвітності через зворотний зв'язок користувачів. На загальнодержавному рівні така модель узгоджується з принципами сервісної держави, орієнтованої на проактивні послуги, автоматизоване призначення допомог, єдині стандарти обміну даними та наскрізну верифікацію, що зменшує транзакційні витрати доступу й сприяє скороченню соціальної нерівності між громадами.

Список використаних джерел:

1. Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*, № 1(47), 2024. С. 36-48. URL: <https://journals.snu.edu.ua/index.php/app/article/download/809/774/796>.
2. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*, № 1, 2024. С. 38-42. URL: <https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/soc/article/download/2806/2692/>.
3. Цюприк А. Я. Формування інтегральної компетентності соціального працівника в умовах цифрового суспільства. *Публічне управління та соціальна робота*, № 2, 2023. С. 64-68. URL: <https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/soc/article/download/2662/2553/>.
4. Додон О., Коваленко О. Інформаційні технології в системі соціального захисту. *Modeling the Development of the Economic Systems*, № 8, 2023. С. 74-78. URL: <https://mdes.khmnu.edu.ua/index.php/mdes/article/download/194/169/427>.
5. Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. *Політичне життя*, № 2, 2022. С. 78-85. URL: https://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF%2Fpollife_2022_2_14.pdf&P21DBN=UJRN.

6. Бречко О. Вплив цифрових трансформацій на сферу публічних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*, № 1, 2024. С. 199-207. URL: <https://heraldes.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/article/download/34/31/112>



ДОБРОЧЕСНЕ ВРЯДУВАННЯ ТА АНТИКОРУПЦІЙНА ПОЛІТИКА ЯК ЧИННИКИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ДЕРЖАВИ



Мік Тарас Богданович

здобувач освітньо-наукової програми доктора філософії за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» кафедри публічного управління та адміністрування Національного лісотехнічного університету України.

Забезпечення сталого розвитку в сучасному світі нерозривно пов'язане з якістю публічного управління. В Україні ця залежність закріплена на рівні державної політики: Президент України своїм Указом від 30 вересня 2019 року № 722/2019 підтримав досягнення Цілей сталого розвитку (ЦСР), серед яких одним із ключових пріоритетів визначено подолання бідності [3].

Особливо в умовах сьогодення ця мета набуває нового значення. Країна стикається з викликами повномасштабної військової агресії та одночасного впровадження системних реформ. Стійкість держави безпосередньо залежить від її здатності ефективно використовувати ресурси, забезпечувати соціальну справедливість та формувати культуру доброчесного управління.

Корупція залишається однією з найсерйозніших загроз національній безпеці й ключовою перешкодою на шляху досягнення Цілей сталого розвитку. Зокрема, без належного рівня доброчесності неможливо реалізувати ЦСР 1 – «Подолання