

СЕКЦІЯ VIII. ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

ЦИФРОВА ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ ЯК ЗАВДАННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Пінькевич Владислав Володимирович

ORCID ID: 0009-0009-5647-0128

аспірант кафедри права та публічного управління

Житомирського державного університету імені Івана Франка, Україна

В епоху інформаційного суспільства розширення електронних соціальних сервісів поступово змінює спосіб взаємодії громадянина з органами публічної влади. Значну частину інформації про соціальні допомоги, пільги та соціальні послуги вже можна отримати дистанційно, а окремі звернення подати через державні портали або електронні кабінети. Тобто для отримувачів соціальних послуг це дає змогу зменшити кількість і частоту відвідувань установ, мати швидший доступ до відомостей і можливість контролювати стан проходження заяви.

Водночас сам факт переведення процедури в електронну форму не забезпечує її однакової доступності для всіх категорій населення. У соціальній сфері ця проблема має особливе значення. Отримувачами державної підтримки в основному є люди старшого віку, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, мешканці сільських і прифронтових територій. Частина з них користується застарілими технічними засобами, не має загалом або має нестабільний доступ до інтернету, потребує сторонньої допомоги під час електронної ідентифікації, заповнення заяви чи завантаження документів. За таких умов цифровий сервіс може бути формально відкритим, але практично незрозумілим для самостійного використання.

Цифрову доступність соціальної послуги доцільно розглядати ширше, ніж технічну можливість відкрити відповідний вебресурс. Вона передбачає зрозумілий порядок дій, доступний інтерфейс, наявність необхідних цифрових навичок, довіру до способу оброблення

персональних даних і можливість отримати консультацію. Дослідники наголошують, що цифрова грамотність є однією з умов реальної, а не декларативної доступності електронної соціальної підтримки [1].

Розвиток цифрових компетентностей громадян має бути пов'язаний із практичними життєвими ситуаціями. Концепція розвитку цифрових компетентностей громадян України передбачає створення умов для підвищення цифрової грамотності та використання цифрових технологій різними групами населення [2]. Вважаємо, що для соціальної сфери загальні навчальні матеріали доцільно доповнювати короткими програмами, присвяченими оформленню допомоги, роботі з електронними кабінетами, безпечному підтвердженню особи та захисту від шахрайства. Важливу роль у цьому процесі можуть виконувати ЦНАПи, органи соціального захисту населення, територіальні органи Пенсійного фонду України, бібліотеки та хаби цифрової освіти. Їхнє завдання полягає не в тому, щоб постійно здійснювати всі цифрові операції замість громадянина. Значно важливіше допомогти людині зрозуміти процедуру, безпечно виконати необхідні кроки та набутися досвіду, який можна використати під час наступного звернення.

Підтримка користувача повинна враховувати відмінності між цільовими групами. Для прикладу, для літніх осіб доцільними є офлайн консультації, покрокові друківані інструкції та можливість повторного пояснення, для осіб з інвалідністю необхідні технічна доступність електронних ресурсів і сумісність із допоміжними технологіями, тоді як для внутрішньо переміщених осіб – можливості отримання послуг незалежно від зареєстрованого місця проживання.

Крім того, окремого важливого значення набуває збереження альтернативних каналів звернення. Пріоритетний розвиток електронних послуг не повинен позбавляти громадянина можливості особисто звернутися до установи, отримати телефонну консультацію або скористатися допомогою фахівця у громаді. Такий підхід не заперечує цифрову трансформацію, а робить її соціально орієнтованою і зменшує ризик того, що технологічне оновлення посилить уже наявну нерівність.

Управлінська оцінка цифрової доступності також потребує зміни показників. Кількість зареєстрованих користувачів, відвідувань порталу чи поданих онлайн-заяв відображає масштаб використання сервісу, однак не дає повного уявлення про шлях громадянина та причини, через які він не зміг отримати очікуваний результат. Формально високий

рівень цифрового залучення може поєднуватися зі значною кількістю перерваних звернень, повторним введенням даних, технічними помилками або переходом до очного способу отримання послуги після невдалої онлайн-спроби. Тому моніторинг має охоплювати не лише кількість успішно поданих заяв, а й частку незавершених процедур, середню тривалість проходження всіх етапів, кількість повторних спроб, частоту звернень по консультаційну допомогу, типові помилки та рівень задоволеності користувачів. Доцільно також з'ясовувати, на якому саме етапі люди найчастіше припиняють роботу із сервісом: під час електронної ідентифікації, заповнення форми, завантаження документів або підтвердження подання заяви.

На місцевому рівні корисним інструментом можуть стати періодичні опитування відвідувачів ЦНАПів і соціальних установ. Їх результати дадуть змогу визначити, на якому саме етапі люди стикаються з труднощами, які консультації є найбільш затребуваними та які послуги потребують спрощення.

Отже, цифрова доступність соціальних послуг залежить від узгодженого розвитку сервісів, компетентностей і механізмів підтримки. Результативною можна вважати не ту цифрову систему, яка лише створена та формально доступна, а ту, якою громадянин здатний скористатися без зайвих перешкод і без ризику втрати права на соціальну допомогу. Подальша цифровізація соціальної сфери має поєднувати технологічне оновлення з адресним навчанням населення, збереженням альтернативних каналів і постійним вивченням досвіду користувачів.

Список використаних джерел:

1. Купрійчук В., Пінкевич В. Цифрова грамотність громадян як чинник трансформації взаємодії з органами публічної влади у сфері соціальних послуг. Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Економіка. 2026. Т. 22, № 44. URL: <https://amtp.org.ua/index.php/journal2/article/view/923/771/>.
2. Концепція розвитку цифрових компетентностей громадян України та затвердження плану заходів з її реалізації: схвал. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>.