

Дітковська Л. А.,
кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри
інформаційно-комунікаційних технологій
Академія праці, соціальних відносин і туризму (м. Київ, Україна)

СОЦІАЛЬНА РОБОТА І СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ: ЕЛЕКТРОННІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Важливою ознакою сьогодення є стрімке піднесення та поширення інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. Однією з основних цілей цифрового розвитку держави є доступність для громадян переваг та можливостей цифрового світу [8]. За словами Міністра цифрової трансформації України М. Федорова цифровізація для українців означає «повний доступ до цифрової інфраструктури та якісних державних і соціальних послуг» [5].

Політику держави у сфері цифровізації формуватиме саме Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри України), однією з головних цілей якого є оцифрування всіх державних послуг до 2024 року. Для швидкої взаємодії громадянина з державою у 2019 році презентовано структуру управління цифровізацією в країні та національний бренд «Дія» (Держава і я).

«Дія: Державні послуги онлайн» (<https://diia.gov.ua/>) – це Єдиний державний вебпортал електронних послуг, де можна швидко та зручно отримати онлайн всі державні та соціальні послуги без зайвої витрати часу та нервів, без жодного контакту з чиновниками. Кількість доступних електронних соціальних послуг для клієнтів соціальної роботи постійно збільшується.

Для реєстрації на порталі «Дія» достатньо ідентифікуватися за допомогою власного електронного цифрового підпису (ЕЦП), який за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису або печатки та дає змогу підписувати електронні документи, користуватися електронними послугами, реєструватися на державних порталах тощо. Для отримання ЕЦП слід подати заповнену реєстраційну форму, паспортні дані та реєстраційний номер облікової картки платника податків до будь-якого акредитованого центру сертифікації ключів. Зокрема, у Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби, Міністерстві внутрішніх справ України, Приватбанку отримати таку послугу можна безкоштовно.

Електронний кабінет громадянина на онлайн сервісі державних послуг «Дія» дозволить українцям отримувати всі електронні послуги; особисту інформацію з державних реєстрів про заробітну плату, нерухомість, транспортний засіб, власний бізнес тощо. Також можливі електронні консультації зі суспільно важливих питань для клієнтів соціальної роботи.

На сьогоднішній день на сервісі державних послуг доступно більше 50 електронних послуг. У меню «Послуги» перелічені комплексні електронні послуги, об'єднані з огляду на життєві події та бізнес-ситуації. Так, для громадян започатковані розділи «Довідки та витяги»; «Транспорт»; «Навколишнє середовище»; «Земля, будівництво, нерухомість»; «Безпека та правопорядок»; «Ліцензії та дозволи»; «Сім'я»; «Підприємництво»; «Пенсії, пільги та допомога». У розділі «Сім'я», наприклад, можна перейти до послуги «Малюшко».

У січні 2020 року в Україні з метою створення сприятливих умов для реалізації прав дитини стартував експериментальний проєкт «Електронне малюшко». «Малюшко» – комплексна система цифрових послуг, які входять до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія» (<https://diia.gov.ua/services/yemalyatko>) та можуть бути отримані як через мережу Інтернет, так і офлайн. Ватро зауважити, що «Малюшко» – унікальний проєкт не лише в Україні, а й у світі. Адже в Україні проєкт забезпечує отримання 10 послуг, у той час як, наприклад, у Сербії і Канаді подібним проєктом надаються 5 послуг, а у Новій Зеландії – лише 3 [6].

Послуга «Малюшко» дозволяє при народженні дитини одразу в пологовому будинку або навіть протягом року з дня народження дитини, маючи номер медичного висновку, безкоштовно зареєструвати народження дитини. Доступно 9 безкоштовних державних

послуг, і лише для реєстрації місця проживання народженої дитини потрібно сплатити 13,6 грн. Подання заяви займе лише 20 хвилин, немає необхідності відвідувати різні державні установи та витратити час на черги. До 2020 року щоб отримати такі послуги «батькам доводилося відвідувати установи до 11 разів, надавати близько 37 документів та витратити на це все понад 10 годин» [7]. Рішення про держреєстрацію народження буде ухвалено не пізніше наступного робочого дня, а свідоцтво про народження дитини можна отримати навіть поштою. А рішення про призначення допомоги при народженні буде ухвалено протягом 10 днів після подання заяви і кошти будуть зараховані на вказаний рахунок. Така електронна соціальна послуга дозволяє заощадити час, фінансові ресурси та зменшити ризики зловживань.

Мобільний застосунок «Дія» презентовано у лютому 2020 року як перший крок у реалізації стратегії Держава у смартфоні. Завантажити його можна безкоштовно та користуватися як при наявності інтернету, так і в офлайн режимі. Перший реліз додатку містив цифрове посвідчення водія та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу. Сьогодні в оновленому застосунку «Дія 2.0» доступні вже 9 цифрових документів (паспорт громадянина України у вигляді ID-картки, біометричний закордонний паспорт, свідоцтво про народження дитини, картка платника податків, студентський квиток, водійське посвідчення, свідоцтво про реєстрацію і страховий поліс транспортного засобу, довідка переселенця). Також реалізовано цифровий шеринг документа, за допомогою якого електронну копію можна передавати державним органам та бізнесу за лічені секунди.

У мобільному застосунку «Дія» високий рівень захисту персональних даних користувачів. Механізм верифікації документів заснований на QR-коді, що генерується застосунком. Він не містить ніякої персональної інформації і дійсний лише протягом 3 хвилин. Отже, «фізик того, що хтось встигне сфотографувати ваш код і отримати доступ до вашого документа – мінімальний» [3].

Наразі, Україна стала першою державою у світі, де можна скористатися електронним паспортом, не показуючи паперовий чи пластиковий оригінал. А також четвертою країною в Європі та десятою у світі, що запровадила цифрові документи для водіїв [4]. Закон «Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» закріплює на законодавчому рівні визначення е-паспорта та е-паспорта для виїзду за кордон і прирівнює їх до фізичних аналогів. Відповідно, з червня 2021 року українці зможуть використовувати ці цифрові документи під час подорожей; медичного обслуговування; банківських операцій; для отримання адміністративних послуг; під час придбання товарів у магазинах; для підтвердження особи на запит поліції та правоохоронних органів [2].

Електронна послуга з реєстрації та оформлення виплат допомоги по безробіттю доступна на онлайн-порталі державних послуг «Дія» з квітня 2020 р. Подання заяви про надання чи поновлення статусу безробітного та заяву про призначення чи поновлення допомоги по безробіттю займе 10 хвилин. Строк надання послуги – 1 робочий день.

У серпні 2020 р. на порталі «Дія» з'явився Гід з державних послуг, який містить повну та достовірну інформацію щодо отримання державних послуг, що надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, а також необхідні документи та спосіб оскарження їх результатів. Такий інформаційний онлайн-портал дозволить клієнтам соціальної роботи не витратити час та сили на пошук інформації про потрібну соціальну послугу та вимагати дотримання своїх прав з боку всіх надавачів послуг. «Гід є офіційним джерелом про державні послуги в Україні. Якщо орган виконавчої влади чи місцевого самоврядування при наданні певної послуги вимагатиме довідку, яку не згадано на Гіді, посилання на Гід є аргументом для громадян не надавати відповідні документи» [1].

Розділ «Соціальний захист» (<https://guide.diia.gov.ua/register/thematic-area/3>) поки що працює в режимі дослідної експлуатації. Так, наприклад, у підрозділі «Особа з інвалідністю» є перелік із 20 різних послуг, які поки що можна отримати у Центрах надання адміністративних послуг. У лютому 2021 р. уряд презентував перелік проєктів цифрової трансформації у ключових сферах, що будуть реалізовані протягом трьох років. Серед них,

проект е-Соціальний захист, впровадження якого дозволить цифровізувати такі соціальні послуги як призначення та надання адресної допомоги, пільг, пенсії та інше. У рамках цього проекту вперше створюється електронна інформаційна система соціальної сфери та єдиний соціальний реєстр.

Принципово важливою ціллю Мінцифри є навчити українців цифрової грамотності. У квітні 2020 р. стартувала національна онлайн-платформа з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта» (<https://osvita.diia.gov.ua/>), де кожен громадянин може безкоштовно опанувати цифрові навички. Для навчання обрано інноваційний формат освітнього серіалу: замість уроку – серія, замість рівня – сезон. Так, освітній серіал «Базові цифрові навички» включає в себе три сезони по 7-8 серій тривалістю 8-10 хвилин. І, відповідно, через невеликий проміжок часу слухачі курсу зможуть впевнено користуватися смартфоном, комп'ютером та планшетом.

Майже щомісяця на онлайн-платформі «Дія. Цифрова освіта» з'являються нові курси. Українці мають змогу безкоштовно у зручний час та у комфортному для себе темпі опанувати матеріал, пройти фінальний тест і отримати сертифікат, що підтверджує здобуті навички. Так, курс «Цифрова грамотність для державних службовців» знайомить з можливостями та особливостями функціонування безкоштовних сервісів Google для використання у професійній діяльності та повсякденному житті. А для перевірки рівня цифрової грамотності кожен може пройти національний тест на цифрову грамотність «Цифрограм». Цей тест допоможе виявити прогалини у цифрових навичках і з'ясувати, які саме компетенції варто підвищити. Отриманий після складання тесту сертифікат можна використовувати під час працевлаштування в якості підтвердження володіння цифровою грамотністю.

Таким чином, оцифрування усіх державних і соціальних послуг, підвищення цифрової грамотності населення дозволить клієнтам соціальної роботи отримувати якісні послуги у зручний час, без черг, зайвих труднощів і бюрократії.

Список використаних джерел

1. В Україні з'явився Гід з державних послуг. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/v-ukrayini-zyavivsyua-gid-z-derzhavnih-poslug>(дата звернення: 06.04.2021).
2. Закон «Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» № 1368-IX від 30 березня 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17#Text> (дата звернення: 09.04.2021).
3. Застосунок «Дія»: захист персональних даних і безпека. URL: <https://www.pravda.com.ua/columns/2020/02/8/7239861/> (дата звернення: 20.03.2021).
4. Михайло Федоров презентував 100 перемог Мінцифри за 2020 рік. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/mikhaylo-fedorov-prezentuvav-100-peremog-mintsifri-za-2020-rik-ta-anonsuvav-masshtabni-natsionalni-proekti> (дата звернення: 13.04.2021).
5. Михайло Федоров: Цифровізація економіки дозволить досягти мінімум 4% додаткового зростання ВВП на рік. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/mihajlo-fedorov-cifrovizaciya-ekonomiki-dozvolit-dosyagti-minimum-4-dodatkovogo-zrostannya-vvp-na-rik> (дата звернення: 14.04.2021).
6. Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Міністерство_цифрової_трансформації_України (дата звернення: 16.04.2021).
7. Послуга еМалятко: як отримати та перелік документів, які знадобляться. URL: <http://www.solor.gov.ua/info/48/16633>(дата звернення: 20.03.2021).
8. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. Розпорядження кабінету міністрів України № 67-р від 17 січня 2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text> (дата звернення: 20.04.2021).