

ЗВО «УКРАЇНСЬКИЙ КАТОЛИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ НАУК ПРО ЗДОРОВ'Я

Кафедра педагогіки та соціальної роботи

“До захисту допущено”

Зав. кафедрою _____ (підпис)

“ ___ ” _____ 20 р.

Ладанський Андрій Андрійович

(прізвище, ім'я, по батькові студента)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Особливості обігу інформації та використання інформаційних систем в
практиці соціальної роботи

(назва роботи)

Спеціальність 23 “Соціальна робота”

(шифр і назва спеціальності)

Галузь знань 231 “Соціальна робота”

(галузь знань)

Науковий керівник Стельмах Світлана Степанівна, кандидатка педагогічних
наук

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____

Оцінка: ECTS _____

Львів - 2023

Зміст

Зміст	1
Вступ	2
Чинна система організації інформації у роботі надавачів соціальних послуг	3
1.1 Документообіг та бюрократія при наданні соціальних послуг	3
1.2. Інформаційні системи при наданні соціальних послуг.....	9
1.3. Автоматизація документообігу та обміну інформації при наданні соціальних послуг	13
Висновок до першого розділу	17
Особливості організації інформації для оптимізації роботи надавачів соціальних послуг.....	18
2.1. Проблеми та точки росту у сфері організації інформації надавачів соціальних послуг	18
2.2. Рекомендації з організації процесів менеджменту інформації надавачам соціальних послуг	26
2.3 Імплементування технічної частини менеджменту інформації надавачів соціальних послуг	29
Висновок до другого розділу	32
Висновок	33
Список використаних джерел	34

Вступ

Робота фокусує свою увагу на запровадженні практичної користі для надавачів соціальних послуг. Акцентом роботи є пошук можливостей покращити якість надання соціальних послуг за допомогою інформаційних технологій. Проаналізовано законодавчі вимоги, нововведення, інструменти впровадження інформаційних технологій та практичний досвід надавачів соціальних послуг.

Об'єкт роботи: автоматизація соціальної роботи. Предметом роботи є особливості організації інформації за допомогою цифрових технологій у сфері надання соціальних послуг. Мета написання: проаналізувати методики організації інформації у роботі фахівця із соціальної роботи.

Завданнями роботи було проаналізувати організацію інформації надавачів соціальних послуг, виділити проблеми та точки росту, укласти рекомендації щодо запровадження інформаційних технологій. Як результат роботи вивчені вимоги для організації інформації; проаналізовані кейси менеджменту інформації надавачів соціальних послуг; виділені проблеми, можливі точки росту та рекомендації для надавачів соціальних послуг.

У другому розділі представлені результати інтерв'ю з надавачами соціальних послуг. Вибіркою інтерв'ю були надавачі соціальних послуг у Львівській області. Серед респондентів є працівники комунальних закладів, громадської організації, благодійного фонду. Об'єм роботи респондентів різнився від надання соціальних послуг локально до всенационального рівня. Інтерв'ю висвітлює практичне імплементація інформаційних систем з різними обсягами роботи та соціальними послугами. Результатом практичного дослідження є укладені рекомендації з імплементації інформаційних систем.

Робота складається з двох розділів. Обсяг роботи: 32 сторінки. Для написання роботи використано 7 таблиць та 36 джерел.

Чинна система організації інформації у роботі надавачів соціальних послуг

1.1 Документообіг та бюрократія при наданні соціальних послуг

Документообіг в роботі надавача соціальних послуг

Документи оточують надання соціальних послуг зі всіх сторін. Документувати потрібно: момент звернення, оцінку потреб, план надання, запис до реєстру та взаємодію між суб'єктами. Неправильно поставлені процеси документообігу значно погіршують якість соціальної послуги та неефективно використовують ресурси. Бюрократія є інструментом, який може як і допомогти, так і зашкодити надавачу соціальних послуг.

Документообіг потрібний для координації роботи надавачів соціальних послуг. Бюрократія - форма організації, де внутрішні процеси директивно диктуються правилами та процедурами (Kelman, 2021, с. 3). Документи потрібні надавачам соціальних послуг для організації власних процесів та взаємодії з державою та/або іншими суб'єктами.

Harvard Business Review (Chung & Bechky, 2018) виділяє ситуації, в яких бюрократія є найбільш корисною.

- Документування процесів дозволяє швидкий доступ до інформації.
- Дані залишаються організованими та швидкодоступними.
- Бюрократія буде працювати, якщо розглядати її як спільний обов'язок, а не індивідуальний тягар.

Документообіг створений як система доказу своєї правоти перед соціумом. Бюрократія ґрунтується на недовірі людей. Документування процесів використовується для того, аби переконатися, що непокірні працівники виконують завдання; влада не грабує бюджети, а процеси залишаються виконаними (Schwartz, 2020). Кожен документ в системі є актом довіри, який зберігає потрібну інформацію про конкретну ситуацію.

Бюрократія не є приємним процесом. До бюрократії, в її найгірших проявах, потрібно ставитися як до раку, на який вона так схожа (Munger, б. д.). Документування займає час та не надає прямої користі для отримувача послуги. Неефективне ведення документів може перетворити отримання соціальних послуг на колекціонування довідок.

Бюрократія є інструментом, який потрібно використовувати мудро для досягнення ефективності надання соціальних послуг. Без ефективного менеджменту процесів документообігу, соціальні послуги будуть неорганізованими, не швидкодоступними та складатимуть тягар для індивідуальних надавачів соціальних послуг.

Чинна система надання соціальних послуг працює на фундаменті бюрократичних процесів. Документи потрібні для звітності, комунікації та організації процесів надавачів соціальних послуг.

Документи та закони створюють рамки, у яких має діяти соціальний працівник. Діяльність надавача соціальних послуг значно регулюються законами. Види соціальних послуг описані Класифікатором соціальних послуг, процеси надання соціальних послуг – стандартами надання конкретних соціальних послуг, а документообіг керується окремими законами – як постанова про Реєстр Надавачів та Отримувачів соціальних послуг (Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, 2021).

На цю мить бюрократія є найбільш ефективним інструментом для організації надання соціальних послуг. Процеси документообігу характеризуються точністю, безособовістю, надійністю, сталістю, єдиноначальністю (Соскін, б. д.). Спільні процеси та форми роботи створюють продуктивну систему надання соціальних послуг. Система, хоча вона і не є ідеальною, але працює.

Бюрократія є ефективним процесом для організації соціальних послуг через створення спільних стандартів та правил. Сьогоднішня система надання послуг побудована на обміні документів. Список потрібних документів можливо знайти у законодавчій базі.

Вплив законодавчої бази на роботу соціального працівника

Закони є джерелом комунікації вимог держави до надавачів соціальних послуг. Закони прописують основну лексику, заходи, інструменти роботи та засоби моніторингу. Стандарт соціальної послуги є кістяком та інструкцією для надання відповідної соціальної послуги. Соціальному працівникові потрібно розуміти та законодавчу базу для валідного надання соціальної послуги.

Стандарт соціальної послуги є покроковим алгоритмом для початку надання послуги. Документ є медіумом комунікацій очікувань між державою, надавачем та отримувачем соціальних послуг. Стандарт є фундаментом для подальшого надання соціальної послуги та одним з перших документів для прочитання перед початком роботи надавача соціальних послуг.

Соціальному працівникові потрібно розуміти наслідки від недотримання законів. Закон України (Про соціальні послуги, 2022) передбачає обов'язкову реєстрацію соціальних працівників в спеціальних органах, таких як міністерства, обласні державні адміністрації та їхні підрозділи. Ці органи здійснюють контроль за діяльністю соціальних працівників та мають право застосовувати до них санкції, якщо вони порушують законодавство про соціальну роботу.

Українське законодавство також передбачає відповідальність соціальних працівників за порушення прав своїх клієнтів. Клієнти можуть подавати скарги на соціальних працівників до відповідних державних органів управління та нагляду, які мають право проводити розслідування соціальних працівників і накладати санкції, зокрема штрафи. Вдало налаштована бюрократія та знання законів є життєво необхідними, аби за потреби дати відповідь перед державою та клієнтами.

Обов'язкові документи при наданні соціальних послуг

Вміння працювати з документами обов'язкове для надавача соціальних послуг. Документування процесів займає велику частину роботи надавача

соціальних послуг. Для ефективного використання ресурсів, надавач соціальних послуг повинен вміло організовувати процес менеджменту документів.

Як приклад, для обліку сімей у складних життєвих обставинах Міністерство соціальної політики виділяє (Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах, 2018):

1. Повідомлення/інформація про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах;
2. Акт оцінки потреб сім'ї/особи;
3. Звіт за результатами соціального супроводу сім'ї/особи;
4. Соціальна картка сім'ї/особи;
5. План соціального супроводу сім'ї/особи;
6. Направлення сім'ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг

Кабінетом міністрів України (Про організацію надання соціальних послуг, 2022) виділено документи:

7. Повідомлення про необхідність оцінювання потреб особи/сім'ї в соціальних послугах

Державним стандартом (Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2022) виділено документи:

8. Індивідуальний план надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - індивідуальний план)
9. Договір про надання соціальної послуги соціального супроводу
10. Письмова відмова отримувача послуги або його законного представника від її надання

11. Результати проведення внутрішньої та зовнішньої оцінок якості надання соціальної послуги
12. Акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)

Додаткові документи потрібні у випадку, якщо:

- У сім'ї є діти-сироти, або діти позбавлені батьківського піклування, згідно з Державним стандартом соціального супроводу (Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, 2022) та наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту (Про затвердження Порядку здійснення соціального супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, 2009).
- У випадку вчинення насильства щодо дитини, згідно з Постановою Кабміну №866 (Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини, 2022) та Постановою Кабміну №585 (Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, 2021)

Кожна соціальна послуга має окремий список документів обов'язкових до заповнення. Обов'язком надавача соціальних послуг є правильно заповнювати та зберігати документи. Окрім менеджменту власних документів, надавач повинен працювати із документами та конфіденційною інформацією отримувача соціальних послуг.

Документи засвідчуються посадовими особами, які приймають заяву. Заява, повідомлення та документи можуть подаватися через "Портал Дія". Документи можна не подавати, якщо у державних електронних ресурсах вони присутні. Надавач соціальної послуги аналізує документи, уточнює інформацію, надсилає запит для уточнення доходів до Державної податкової служби та Пенсійного фонду.

У разі надання послуг екстрено (кризово), якщо у отримувача соціальних послуг відсутні потрібні документи, послуга надається без подання документів (Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово), 2022). Надавач соціальних послуг, у такому випадку, повинен допомогти відновити та/або створити потрібні документи для отримувача соціальних послуг.

Вищеперераховані документи потрібно правильно знайти у чинній формі, заповнити та зберегти. Бюрократія потребує окремої уваги та розуміння, як правильно поставити процеси. Уваги також потребує не тільки створення документів, але і збір та зберігання інформації для нових документів.

Успішний досвід менеджменту документів

Бюрократія не є злом, з яким потрібно боротися. Заповнення документів для надавача соціальних послуг є інструментом. Ключем для більш ефективного використання інструменту бюрократії є покрокове впровадження інновацій (Heskett, 2017). Фокусом у такому підході є виправлення конкретних проблем.

Для зміни неповоротких систем, як державна бюрократія, важливим є можливість тестувати швидко та бути гнучким. Окремо важливими є "тестувальні майданчики" для імплементації змін в апарат влади (Wong, 2021). Гнучкі інновації є можливістю для покрокових змін в насиченій та великій темі документообігу в роботі надавачів соціальних послуг.

Багато державних апаратів вже пройшли значну кількість кроків покращення бюрократії. Замість тестового майданчика, ми можемо використовувати їх досвід для швидкого покращення власних процесів документообігу. Прикладом еволюційної боротьби з бюрократією є досвід Marina Nitze як колишнього головного технічного директора Департаменту у справах ветеранів США. Автор виділяє 13 основних кроків для покращення бюрократії (Nitze, 2022):

1. Аналізуйте проблеми від початку до кінця, аби зрозуміти всю картину

2. Зміни потрібно вносити там, де середовище є найбільш сприятливим
3. Попросіть працівника, який залучений у процес, розповісти про процес/форму, мета якого не є зрозумілою
4. Створіть карту зацікавлених сторін
5. Ніщо не є простим, навіть якщо так здається з першого погляду
6. Дійте інакше, та створюйте стимули для інших людей, аби вони сліdkували за вами
7. Люди не люблять бути піонерами в нововведеннях. Акцентуйте фокус на тому, що нововведення вже було десь імплементовано
8. Якщо рішення працювало в іншому місці, його можна адаптувати до власних процесів
9. Будьте частинкою процесу, а не туристом
10. Використовуйте свої навички там, де вони є найбільш потрібними
11. Не боятися відтоку кадрів
12. Фокус на прагматичних рамках, а не на емоційному впливі
13. Використовуйте правило "п'яти чому". Доходьте до суті проблеми.

Бюрократія потребує покращення та еволюційних змін. При правильному фокусі, тестуванні інновацій та аналізі успішних досвідів документообіг стане ефективнішим процесом для надавачів соціальних послуг. Що значно покращить якість надання послуг для клієнтів.

1.2. Інформаційні системи при наданні соціальних послуг

Приклади інформаційних систем

Інформаційна система - набір інструментів для збору, зберігання й обробки даних, а також для надання інформації, знань і цифрових продуктів (Zwass, 2001). Інформаційна система використовується для налагодження процесів менеджменту інформації надавача соціальних послуг. Для підвищення якості надання соціальних послуг потрібно налагоджувати інформаційну систему надавачі соціальних послуг.

Прикладами інформаційних систем для надавача соціальних послуг є:

- CRM (Customer Relationship Management / Менеджмент взаємодій із клієнтом);
- ERP (Enterprise resource planning / Планування ресурсів підприємства);
- HRM (Human Resource Management / Менеджмент людських ресурсів)
- CMS (Content Management System / Система менеджменту контентом)

Система менеджменту взаємодій із клієнтом (CRM) збирає, зв'язує і аналізує дані клієнтів (CRM 101: What is CRM?, б. д.). При наданні соціальних послуг CRM організує дані про конкретних клієнтів в одному місці. У системі взаємодій із клієнтом надавач соціальних послуг зберігатиме інформацію про надання послуги (договори, акти оцінок, моніторинг тощо) та потрібну конфіденційну інформацію про кожного клієнта.

Планування ресурсів підприємства (ERP) допомагає ефективно керувати операційними процесами в інтегрованій системі (What is ERP?, б. д.). ERP система може оптимізувати більшість процесів надавачів соціальних послуг. В залежності від специфікації надавача соціальних послуг система планування ресурсів може використовуватися для: фінансів, обліку майна, менеджменту персоналу.

Управління людськими ресурсами (HRM) — це система працевлаштування людей, навчання, винагороди, розробки політики та розробки стратегій протидії відтоку кадрів (What is human resources?, 2016). Система HRM потрібна для надавачів соціальних послуг, які мають найманих працівників.

Система керування вмістом (CMS) допомагає компаніям керувати цифровим контентом. Цілі команди можуть використовувати ці системи для створення, редагування, організації та публікації контенту (The who, what, and types of content management systems, б. д.). Для надавачів соціальних послуг CMS потрібна для оптимізації інформування про надання соціальних послуг.

Інформаційна система	Короткий опис
CRM	Організація інформації, яка пов'язана з роботою з клієнтом. Документи, особисті данні, моніторинг тощо
ERP	Автоматизація внутрішніх процесів: обліку майна, фінансів, інформацій працівників тощо
HRM	Управління даними персоналу
CMS	Управління цифровим контентом

Таблиця 1.1 Приклади інформаційних систем

Є велика кількість видів інформаційних систем. Інформаційну систему потрібно обирати відповідно до потреб конкретного надавача та згідно з контекстом використання. Не рідкісним випадком є поєднання різних видів інформаційних систем для вирішення комплексних проблем надавача соціальних послуг.

Переваги та недоліки інформаційних систем

Для найбільш ефективної імплементації інформаційних систем потрібно розуміти як і підводні камені, так і переваги використання. Знання негативних факторів допоможуть уникнути можливих проблем та неефективного використання ресурсів. Позитивні фактори допоможуть визначитися, чи справді інформаційна система необхідна конкретному надавачу соціальних послуг.

Інформаційні системи будуть настільки добрими, наскільки працівник зможе ними користуватися (O'Donnell, 2018). При впровадженні нових інформаційних систем потрібно фокусуватися на вміннях працівників працювати з потрібним

інструментом. Без потрібних тренувань та пояснень інформаційна система не буде ефективною.

Імплементация інформаційних систем зазвичай підвищує ціну надання сервісів (Modern technology implementation: Costs and benefits, б. д.). Для імплементации нових інструментів потрібно виділити необхідний бюджет. Ціна інформаційної системи буде залежати від потреб надавача соціальних послуг. Часто системи надають безкоштовний план з обмеженим функціоналом. Витрати на нові інструменти потрібно розглянути зі сторони інвестицій та розуміння, скільки витрачена гривня зекономить в майбутньому.

Для надавачів соціальних послуг з більшим об'ємом інформацій інформаційна система буде актуальнішою. Для надавачів соціальних послуг з меншою кількістю інформації інформаційні системи також будуть корисні, але варто враховувати чи об'єм інформації вартує автоматизації процесів. Важливо розуміти не тільки чи інформаційна система є потрібною, але і коли вартує її імплементувати (Hale, 2020).

Для кращої імплементации інформаційних систем потрібно знати їх сильні сторони. Інформаційні системи використовуються для розв'язання конкретних проблем. Розуміння бенедітів інформаційних систем допоможуть краще пристосувати їх до потреб конкретного надавача соціальних послуг.

Інформаційні системи потребують підвищеного захисту, особливо, якщо там зберігається конфіденційна інформація. Системи є ціллю для осіб, які хочуть заволодіти інформацією в нелегальний спосіб (What is ERP security and why does it matter?, 2021). Безпека інформації є важливим фактором, яким не потрібно нехтувати при налагодженні інформаційних систем.

Інформаційні системи підвищують продуктивність роботи та зменшують операційні витрати. Серед переваг автоматизації процесів через інформаційні системи виділяють: більшу ефективність робочої сили, менший попит на ручну працю, збільшення доходів, а також часто вища задоволеність споживачів (Friesdorf та ін., 2019).

Інформаційні системи також автоматизовують та спрощують процеси, які напряму впливають на задоволеність клієнтів (Dorfman, б. д.). Використання інформаційних систем допомагаю покращити взаємодію із отримувачем соціальних послуг та підвищити якість самої послуги.

Внутрішня комунікація та комунікація із зовнішніми стейкхолдерами покращується із використанням інформаційних систем. З використанням інформаційних систем дані зберігаються в одному місці та є доступними для працівників у потрібний момент (Fondevila, 2019). Зі створенням одного місця збереження інформації з організованою структурою, покращується комунікація як і між працівниками, так і між окремими відділами надавача соціальних послуг.

Переваги	Недоліки
Підвищення ефективності роботи	Потребують навченість працівників
Зменшення операційних витрат	Потребують коштів для імплементації
Підвищення задоволеності клієнта	Ефективніше при великих об'ємах інформації
Покращення комунікації всередині команди	Потребують підвищеного захисту інформації

Таблиця 1.2 Переваги та недоліки інформаційних систем

Інформаційні системи використовуються для підвищення ефективності надавачів соціальних послуг. Інформаційну систему потрібно обирати в залежності від контексту надавача соціальних послуг. Налаштовуючи інформаційну систему потрібно враховувати, як і покращення, так і складності налаштування нових автоматизованих процесів.

1.3. Автоматизація документообігу та обміну інформації при наданні соціальних послуг

Безпаперовий документообіг

Безпаперовий документообіг (або електронний документообіг) - це система, в якій документи створюються, обробляються, зберігаються та поширюються в цифровому вигляді. Електронний документообіг усуває потребу у фізичних паперових документах. Безпаперовий документообіг використовується як і державними інституціями, так і приватними особами.

В Україні електронний документообіг регулюється законом про електронні документи та електронний документообіг (Про електронні документи та електронний документообіг, 2022); закон про електронні довірчі послуги (Про електронні довірчі послуги, 2023); Законом України про електронні довірчі послуги було введено явище Кваліфікованого електронного підпису (надалі - КЕП). В Україні КЕП можна отримати в Акредитованих Центрах Сертифікації ключів фіскальної служби, ПриватБанку чи Ощадбанку. Без КЕП документ не можна вважати укладеним. Електронні документи можливо зберігати на будь-якому носіїві електронної інформації. Важливо також зберігати КЕП, яким було підписано документ.

Електронний документообіг значно економить час. Процес обробки документів не має потреби у фізичній доставці або ручній обробці. Електронний документообіг також зменшує потребу в друці, зберіганні та транспортуванні фізичних документів. Безпаперові документи є одним з першим кроків автоматизації процесів надавача соціальних послуг

При безпаперовому документообігові прозорість процесів є значно вищою. Електронні документи можна легко відстежувати та перевіряти, гарантуючи, що вони не будуть підроблені або втрачені. Електронні документи можна швидко отримати та обмінюватися ними з клієнтами, зменшуючи затримки та помилки.

Для безпаперового документообігу використовують системи електронного документообігу. Основні функції систем електронного документообігу: створення, обробка, збереження та обмін електронними документами. Для більш ефективного документообігу також є опції для відстеження документів, контролю версій і менеджментом доступу. На ринку України є безліч доступних систем електронного

документообігу. Прикладами системи є documents.online, АСКОД Онлайн та WhiteDoc.

Єдина державна інформаційна система соціального захисту

Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) - інформаційно-технічна система, яка створена для підтримки процесів соціальної сфери (Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери, 2021). Призначення системи є збір, обробка та зберігання інформації суб'єктів соціальної сфери. Створення ЄІССС є стратегічною ціллю Мінсоцполітики (Про затвердження Стратегічного плану діяльності Міністерства соціальної політики України на 2022 бюджетний рік і два бюджетні періоди, що настають за плановим (2023 - 2024 роки), 2022). Система створена для автоматизації процесів, пришвидшення розгляду заяв та усунення корупційних ризиків (Прес-офіс Міністерства цифрової трансформації України, 2021).

Причинами створення ЄІССС, згідно з розпорядженням Мінсоцполітики, є:

- відсутність єдиного інформаційного середовища;
- відсутність єдиної системи управління видатками;
- складні процеси звернення та низький рівень сервісу;
- дублювання інформації;
- відсутність ефективної системи моніторингу та контролю
- надмірний бюрократичний апарат та адміністративні витрати

Введення ЄІССС дозволяє перевіряти інформацію про отримувача соціальних послуг, здійснювати обмін інформацією між різними суб'єктами соціальної сфери, моніторити надання соціальних послуг. Система є важливим інструментом для соціальних працівників, аби швидко та ефективно збирати та аналізувати інформацію про клієнтів, їх потреби та стан здоров'я, що допомагає забезпечити належну якість та ефективність надання соціальних послуг.

ЄІССС була використана при наданні допомоги внутрішньо переміщеним особам. Підключення системи дозволило швидше отримувати допомогу для ВПО та ефективніше вирішення проблемних ситуацій (Міністерство соціальної політики України, 2022). Система також надала доступ через додаток “Дія” для змінити місця проживання, можливість дізнатися причину затримки виплат та виправити потрібні данні.

ЄІССС успішно протестована в чотирьох територіальних управліннях соціального захисту населення та п’яти територіальних громадах Київської та Житомирської областей. Спочатку доступними стали сім послуг, серед яких: дистанційне отримання довідок про розмір пенсій та сплачені страхові внески (Прес-офіс Міністерства цифрової трансформації України, 2021) . До кінця 2023 року планується завершити цифровізацію всіх соціальних послуг.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг є це інформаційна система, яка була створена для забезпечення доступності та якості соціальних послуг в Україні як частина ЄІССС. Реєстр зберігає інформацію про надавачів та отримувачів соціальних послуг. Також Реєстр надає можливість отримувати доступ до необхідних соціальних послуг. Реєстр імплементується за допомогою співпраці Міністерства соціальної політики та Міністерства цифрової трансформації.

Основним документом, яким зазначено роботу Реєстру є постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 р. № 99 (Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, 2021). Згідно з постановою та сайтом Мінсоцполітики, основними функціями Реєстру є збір, зберігання та доступ інформації про надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Для фахівців соціальної роботи реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг надасть значні можливості для автоматизації. Реєстр стане одним місцем структурованої інформації про надавачів та отримувачів соціальних послуг, що значно пришвидшить пошук даних. Добре структурована інформація надає можливість подолати дублювання та пришвидшити заповнення документів.

Висновок до першого розділу

- Бюрократія необхідна в роботі соціального працівника. Бюрократія без правильної структуризації забирає значну кількість ресурсів.
- Заповнення документів займає значну частину роботи соціального працівника.
- Інформаційна система - набір інструментів для збору, зберігання й обробки даних. Інформаційні системи здатні значно підвищити ефективність соціального працівника
- Інформаційні системи бувають різними: від менеджменту інформації клієнтів до обробки фінансової звітності. Підбір інформаційних систем потребує персонального підходу під конкретного надавача соціальних послуг.
- Безпаперовий документообіг є перспективним методом підвищення ефективності соціального працівника
- Міністерство соціальної політики впроваджує Єдину інформаційну систему соціальної сфери, що значно автоматизує роботу соціального працівника

Особливості організації інформації для оптимізації роботи надавачів соціальних послуг

Дослідження стосувалася надавачів соціальних послуг, що знаходяться у Львівській області. У вибірку були включені три комунальні надавачі соціальних послуг, один фонд, який запроваджує соціальні послуги, та одна всеукраїнська організація. Інтерв'ю з надавачами соціальних послуг проводилося телефоном, відеозв'язком або вживу, залежно від можливостей та вибору респондентів.

Дослідження, що було проведено, мало на меті визначити алгоритми ведення документації в роботі надавача соціальних послуг, а також методи ведення документації та комунікації з суб'єктами соціальної сфери. Дослідження також оцінювало рівень впровадження ЄІССС на місцях.

В результаті дослідження було створено список рекомендацій, що спрямований на поліпшення якості надання соціальних послуг через краще налаштування документації та забезпечення більш ефективного використання інформаційних технологій. Рекомендації, розроблені в рамках цього дослідження, можуть допомогти надавачам соціальних послуг поліпшити якість надання послуг та забезпечити більш ефективне використання ресурсів.

2.1. Проблеми та точки росту у сфері організації інформації надавачів соціальних послуг

Зменшення кількості бар'єрів для отримання послуги

2 з 5 надавачів соціальних послуг виділили початком соціальних послуг зверненням в ЦНАП. Окремо було виділено проблемність цього алгоритму. Респондент №5 виділив, що у випадку, якщо клієнт звертається напряду до надавача соціальних послуг, перенаправлення у ЦНАП, як це вимагається, не відбувається. Натомість клієнту надається допомога з заповненням заяви та супровід для її правильного оформлення.

У громадській організації, де працює респондент №2, внаслідок особливостей надання послуг, шлях клієнта починається через звернення через чати в Telegram/Viber, або через телефонний дзвінок. Основний контекст роботи респондента №2 - осередки психологічної та психосоціальної підтримки. За допомогою юристів був розроблений спеціальний алгоритм для отримання згоди онлайн, аби зменшити навантаження з клієнтів в кризі.

Респондент №1, який надає послугу притулку, вказав зміну алгоритму дій отримання послуги при початку повномасштабного вторгнення. Для отримання потрібної допомоги на початку клієнт має лише написати заяву. Попередній алгоритм охоплював також розгляд кейса комісією. За словами респондента, ці підходи мають свої сильні та слабкі сторони. Відмова від комісії дозволила опрацьовувати більший потік клієнтів за меншу кількість часу. Ціна збільшеної ефективності - зменшення обізнаності надавача соціальних послуг в ситуації конкретного клієнта.

Респондент	Перший крок для надання послуги
Респондент №1	Написання заяви
Респондент №2	Звернення через Telegram/Viber або дзвінок
Респондент №3	Написання заяви через територіальну громаду або ЦНАП
Респондент №4	Написання заяви
Респондент №5	Написання заяви через ЦНАП

Таблиця 2.1 Перші кроки для надання соціальної послуги респондентів

Не можливо підібрати універсальний метод початку надання соціальної послуги. Конкретний надавач соціальної послуги має власний контекст, який потребує унікального підходу. Акцентом початку надання соціальних послуг є зменшення кількості бар'єрів для отримувача соціальних послуг.

Серед можливих бар'єрів можна виділити:

- Перенаправлення в ЦНАП для написання заяви
- Відсутність альтернативних методів початку отримання послуги
- Додаткове навантаження у вигляді обов'язкових документів

Серед добрих практик можливо виділити:

- Допомога клієнту в написанні заяви
- Звернення за допомогою чатів в програмах обміну повідомлень
- Максимальне розв'язання проблем клієнта при одній зустрічі, без перескерувань клієнта

Важливим елементом початку роботи з клієнтом є заповнення заяви та обмін документами. Паперовий документообіг є домінантним в наданні соціальних послуг. Цифрове збереження документів є присутнім, але у значно меншій мірі. Важливість безпаперового документообігу особливо акцентується на фоні впровадження ЄІССС.

Безпаперовий документообіг

Всі респонденти використовують паперове ведення документації як основний вид створення, обміну та зберігання документів. Респондент №2 зауважив про створення цифрових копій документів до наявних паперових. Респондент №4 також зауважив про створення внутрішньої електронної системи для зберігання та обробки документів.

Респондент	Тип документообігу
Респондент №1	Паперовий
Респондент №2	Паперовий з дублюванням в цифровому вигляді
Респондент №3	Паперовий
Респондент №4	Паперовий з дублюванням в цифровому вигляді

Респондент №5	Паперовий
---------------	-----------

Таблиця 2.2 Типи документообігу в респондентів

Серед переваг паперового документообігу було виділено:

- Відділ соціального захисту приймає документи у паперовому вигляді (Респондент №1)
- Зберігання всіх підписаних директором документів та копій особистих документів в особовій справі клієнта (Респондент №1)
- Налаштований процес звітування (Респондент №1)
- Надавачі соціальних послуг вже звикли до паперового документообігу (Респондент №3)

Серед недоліків паперового документообігу було вказано:

- Великий об'єм інформації (Респондент 2)
- Забирає час, який можна було б витратити на допомогу клієнтові (респондент №5)

Респондент №2 вказав, що підписання електронних документів зі сторони клієнта є проблемним внаслідок відсутності потрібних компетенцій. За досвідом респондента, клієнти не мають потрібних навичок для оформлення підпису в програмі Вчасно. Це складає значну проблему для створення цифрового документообігу для надавачів соціальних послуг.

Важливість дублювання документів в цифровому вигляді, за словами Респондента №2, є у зменшенні фізичного об'єму та швидкому пошуку потрібних документів. Оцифровуються другорядні документи, які можливо будуть потрібними в майбутньому. Подібним прикладом документа є відмова від авторських прав при проведенні майстер-класу для дітей. Відмова підписувалася батьками та була використана при створенні акції за допомогою витворів дітей.

Респондент №4 вказав, що раніше був доступ до баз даних, де можна було б отримати інформацію про особу. На цей час, для отримання інформації відбувається за допомогою отримання довідки в необхідних органах та представлення довідки надавачу соціальних послуг. Доступ до баз даних, де зберігається потрібна інформація, значно пришвидшує надання послуг та зменшує навантаження документів.

Важливість доступу до баз даних є необхідним для ефективного впровадження електронного документообігу. Зберігання інформації в одному місці дозволяє не допустити дублювання інформації, підвищить швидкість заповнення документів та якість надання послуг.

Електронні документи є наступною ланкою еволюції для документообігу. Для переходу соціальної сфери на електронний документообіг є значний опір як і надавачів соціальних послуг, чинної системи адміністрування та неготовності отримувачів соціальних послуг. Найбільш ефективним методом переходу на цифровізацію роботи є спочатку дублювання процесів, як і в паперовому вигляді, так і в цифровому. В такий спосіб зберігаються бенефіти паперового документообігу з отриманням додаткових покращень за допомогою цифровізації. Перехід на безпаперовий документообіг має бути плавним, обов'язковим та уніфікованим.

Уніфікація процесів для надання соціальних послуг

Надання соціальних послуг є значно уніфікованою сферою діяльності. 3 з 5 респондентів мають комунальну схему організації та володіють однаковим алгоритмом дій. Заява, оцінка потреб, висновок, договір - алгоритм дій більшості респондентів побудований згідно методології закону. Проблема уніфікації виникла у Респондента №2 та Респондента №4.

Респондент №2 значно наголосив на проблемі уніфікації в інтерв'ю. Організація, де працює респондент, витратила понад рік для формування відповідних договорів для роботи з клієнтами. Основна причина – відсутність

відповідного стандарту для одного з видів послуг. Послуга охоплювала надання інформування, консультування та подальших психологічних сесій. Виходом із ситуації, за словами респондента, є уніфікований договір, який можна використовувати в подібних унікальних випадках.

На противагу випадку, можна вказати, що подібна послуга могла б надаватися згідно з договором зі Державного стандарту соціального супроводу (Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2022). Також, поширеність подібних унікальних випадків потребують окремого дослідження. Важливо вказати, що цей випадок є прецедентом для розгляду створення уніфікованого договору, за аналогією до уніфікованого акту оцінки потреб особи/сім'ї (Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах, 2018).

Організація, де працює респондент №4 знаходиться у процесі перебудови внутрішніх алгоритмів дій. Унікальність організації: охоплення всієї території України зі значною кількістю філій. Кожна філія має свій алгоритм надання послуги та свободу у виборі методів менеджменту внутрішніх процесів. Перебудова відбувається за допомогою уніфікації процесів, створення спільної бази даних та спільних заяв. Надалі, не залежно від філії організації, всі документи будуть уніфікованими. Спільність та однаковість процесів винесено як значне покращення алгоритму дій. Подібною системою, яка об'єднує необхідну інформацію, є Єдина інформаційна система соціальної сфери.

Практичне використання Єдиної інформаційної системи соціальної сфери

Жоден респондент не був знайомий з ЄІССС. На противагу, Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг є більш популяризованим. 3 з 5 респондентів вже проходили процес реєстрації. 1 респондент розумів, що це таке. 1 респондент не був знайомим з Реєстром.

Респондент	Взаємодія із Реєстром
Респондент №1	Знайомий із загальним концептом, не працював
Респондент №2	Не знайомий із загальним концептом
Респондент №3	Зареєстрований
Респондент №4	Відбувся процес реєстрації, прийшла відмова
Респондент №5	Відбувся процес реєстрації, прийшла відмова

Таблиця 2.3 Взаємодія респондентів із Реєстром

Респондент №1 вказав, що Реєстр внесе значне покращення у роботу надавачів соціальних послуг. Респондент №4 вказав, що були надані спеціалізоване навчання для підвищення вмінь надавачів соціальних послуг взаємодіяти із реєстром. Респондент №2 виявив значне зацікавлення в діяльності реєстру.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг є очікуваною респондентами функціональністю. Активне впровадження Реєстру є добрим символом для подальших змін. Оскільки Реєстр є ще в процесі імплементації, усвідомленість людей про його користь є ще не достатньо поширеною. При впровадженні Реєстру та інших інформаційних систем важливим є також і вміння надавачів користуватися потрібними системами.

Навчання працівників цифровій компетентності

При впровадженні ЄІССС, соціальна сфера потребуватиме окремих ІТ працівників, які будуть забезпечувати ефективну роботу інформаційних технологій. 3 з 5 респондентів вказали, що в їх організації є чітко виділені ролі, які допомагають при впровадженні цифрових технологій.

Виділені респондентами ролі, які були використанні при впровадженні цифрових технологій на місцях роботи респондентів:

- Менеджер, який буде відповідальний за впровадження цифрових технологій

- Тестувальник, який забезпечить якісну роботу системи
- Особа, яка допоможе навчанню колег
- Спеціаліст, який зможе налагодити бази даних
- Спеціалісти, які допоможуть створити необхідну інформаційну систему

Перечислені ролі можуть бути розподіленими між чинними працівниками або найняті як підрядники. Для отримання компетенцій чинними працівниками важливими є навчання та підвищення кваліфікації.

Перспектива організації інформації надавачів соціальних послуг

Інформація є одним з ключових елементів роботи надавача соціальних послуг. Прискорення збору інформації, ефективного заповнення документів, як медіумів даних, та обмін даними між надавачами соціальних послуг є кроками для значного покращення соціальної сфери. Основним каталізатором змін в цій ніші є держава.

Всі респонденти будують свій алгоритм дій відповідно до законодавства. Обмін даними, окрім Респондента №4, був вмотивований також керівництвом держави та законами. Зміни в сфері цифровізації є значними та потребують загальнонаціонального залучення. Зі сторони надавачів соціальних послуг зміни вже відбулися та набувають обширного характеру.

2.2. Рекомендації з організації процесів менеджменту інформації надавачам соціальних послуг

Інтерв'ю вражає залученням інформаційних систем у роботу надавача соціальних послуг. 4 з 5 респондентів використовують інформаційні системи у власній діяльності. Двоє респондентів казали, що інформаційні системи були створені спеціально для них. Серед перелічених респондентами функцій інформаційних систем є як і зберігання інформації конкретно про клієнтів (CRM

системи), ведення бухгалтерії (ERP системи). Також буди згадані системи онлайн документообігу (Вчасно Респондентом №2). Добровільне проведення цих систем вказує на жагучу потребу, достатній рівень володіння цифровими технологіями та креативність персоналу.

Закон надає чіткий алгоритм дій для роботи з клієнтом. Також, закон не обмежує надавачів соціальних послуг для організації даних згенерованих підчас взаємодії з клієнтом. Це створює плацдарм для покращень зі сторони надавачів соціальних послуг. Респонденти використали цю можливість для покращення якості надання соціальних послуг та підвищення ефективності

Створення, зберігання та поширення внутрішньої документації

Респондент №1 використовує гібридний формат внутрішньої документації, який містить в собі як і паперові документи, так і цифрову базу даних. Внутрішня документація Респонденту №1 складається з журналу обліку клієнтів та журналу звернень. Журнал звернень являє собою паперову CRM систему. Туди записуються звернення до надавача соціальних послуг та відповідальну за звернення особу. Журнал обліку клієнтів являє собою інформаційну систему створену за допомогою баз даних MS Access.

Основна мета журналу обліку клієнтів - знаходити інформацію про конкретних клієнтів ефективніше. Приклад використання журналу: до надавача послуги звернулися із запитом від Служби безпеки України. Журнал обліку клієнтів допомагає знайти необхідного клієнта, якому надавалася послуга притулку, за дуже короткий проміжок часу.

Респондент №2 вказав про негативний довід введення інформаційної системи. Інформаційна система містила в собі автоматизацію всіх процесів роботи з клієнтом. Позитивним досвідом проведення системи є впровадження тестової варіації системи через чат-бот в Telegram. Бот використовувався для збору інформації для загальної системи, яка оперувала даними. Позитивним фактором використання боту є легкість освоєння функціонала для користувачів системи.

Серед негативних факторів було названо:

- Висока вартість створення системи “під ключ”
- Залежність від розробників системи
- Велика кількість недосконалостей системи, нестабільна робота

На момент запису інтерв'ю, організація Респонденту №2 прийняла рішення для переходу від системи “під ключ” до готових рішень. Для виконання роботи було вибрано сервіс Airtable, який надав необхідні ресурси для автоматизації процесів як грант для неприбуткової організації. На відміну від системи “під ключ” є остереження у втраті функціональності чат-ботів. Також, негативним фактором є відсутність гнучкості системи, яка була присутня першочергово. Вибором керівного персоналу надавача послуг було краще змінити внутрішні процеси, але отримати добру інформаційну систему.

Респондент №4 вказав про імплементацію інформаційної системи “під ключ” у власній діяльності. На момент інтерв'ю, система не була введена у експлуатацію. Від системи очікується створення уніфікованого підходу для взаємодії із клієнтом у всіх філіях всеукраїнської організації. Також система налагодить обмін інформації між філіями надавача соціальних послуг.

Наведені приклади інформаційних систем є методами пристосування респондентів для кращого надання соціальних послуг. Основна мета впровадження систем - акцентувати фокус уваги на клієнтові, а не на формальному процесі надання послуги. Негативний приклад був наведений Респондентом №5, де для заповнення документів для однієї сім'ї витрачається 2-3 дні. У той же самий час, формальне заповнення документів не надає користі для отримувача соціальних послуг. Фокус уваги, в такому випадку, є на документах, а не на клієтові. Впровадження інформаційних систем та збільшення ефективності роботи є ключем для зміни подібних ситуацій.

Комунікація між суб'єктами соціальної сфери

За словами Респондента №1, раніше взаємодія між різними суб'єктами соціальної сфери на теренах Львова відбувалася за допомогою фізичних листів. Подібна система мала надзвичайну велику кількість недосконалостей. Респондент розповів про хаос, який відбувався при обміні великою кількістю інформації: листи були загублені, пропущені. Доволі тяжко було знайти потрібний лист.

Альтернативою стала система IT Enterprise. Введення системи надало значне покращення для комунікації між різними державними установами у Львові. Система надає можливість обміну листами, надання електронного підпису та архівації потрібних даних. Нововведення дозволяє чітко відслідковувати реченці, швидко шукати потрібні листи та налагодити процеси комунікації

Введення системи IT Enterprise є прикладом позитивного впливу інформаційних систем на соціальну сферу. Інформаційні системи є інструментами для підвищення ефективності роботи та покращення якості надання послуг. Цифровізація даних відкриває можливість для кращої структуризації, швидшого обміну даними та підвищення прозорості системи. Автоматизація процесів документообігу є альтернативою для теперішніх прийнятих процесів, які є звичними та освоєними надавачами соціальних послуг, хоча і неефективними та архаїчними.

Вдалою можливістю для автоматизації наступних процесів є цифровізація взаємодії між надавачами соціальних послуг та органами соціального захисту. Респондент №1 вказав, що документи в органи соціального захисту заносяться у фізичному вигляді фахівцем соціальної роботи. За аналогією до прикладу з оцифруванням взаємодії комунікації між суб'єктами соціальної сфери, можливо виділити проблеми з організацією подібних великих об'ємів інформації у паперовому вигляді. Також, проблему фізичного транспортування документів було піднято Респондентом №3. Раніше, за словами респондента, органи соціального захисту мали доступ до баз даних, що значно зменшувало обсяг потрібних фізичних документів. Цифровізація та спільний обмін даними є подальшим кроком для покращення ефективності соціальної сфери.

2.3 Імплементування технічної частини менеджменту інформації надавачів соціальних послуг

Впровадження інформаційних систем потребує значних сил та кваліфікації. Досвід респондентів дозволяє виділити добрі практики, підводні камені та акценти, які потрібно враховувати при створенні інформаційних систем. Розуміння можливих помилок дозволить краще розрахувати процес імплементации цифрових технологій та уникнути неефективного використання ресурсів.

Найбільш ефективне імплементування інформаційних систем

Існує безліч можливих варіантів імплементации інформаційних систем для оптимізації роботи надавачів соціальних послуг. Згідно з інтерв'ю було виділено основні практичні сфери, де імплементування цифрових технологій надає найбільш ефективний результат.

Комунікація між надавачами та отримувачами соціальних послуг в режимі онлайн. Приклад Респондента №2 вказує на ефективне імплементування чат-ботів як першого кроку для отримувачів соціальних послуг. Подібний крок дозволяє моніторити звернення, швидше відповідати за допомогою підготовлених відповідей та, таким чином, покращувати якість надання послуги.

Використання баз даних для організації внутрішньої інформації. Досвід Респондента №1 вказує на значне збільшення ефективності при впровадженні баз даних MS Access для організації внутрішньої інформації. Альтернативою також є Airtable, який планується для використання Респондентом №2. Бази даних є ключем до організації та ефективного менеджменту даних.

Використання цифрового обміну інформацією між суб'єктами соціальної сфери. Прикладом вдалої імплементации є введення системи IT Enterprise у роботу Респондента №1. Допомічним в обміні інформацією з іншими суб'єктами є

інструменти електронного документообігу. Прикладом інструменту є система Вчасно.

Імплементация	Очікуваний результат
Комунікація з отримувачами соціальної послуги в режимі онлайн	Кращий моніторинг, зменшення витрат часу на комунікацію. В певних контекстах, комунікація онлайн є найбільш безбар'єрною для отримувача соціальної послуги.
Використання баз даних для організації внутрішньої інформації	Ефективна організація внутрішньої інформації надавача соціальних послуг.
Оцифрування комунікації з іншими суб'єктами соціальної сфери	Впровадження безпаперового документообігу та обмін даними задля більш ефективного менеджменту документів

Таблиця 2.4 Найбільш ефективні імплементації інформаційних систем

Використання готових рішень чи створення систем “під ключ”

Використання готових рішень має більше переваг, аніж створення систем “під ключ”, за умови відсутності значного бюджету та/або великої кількості працівників. Створення системи спеціально для надавача соціальних послуг є значно дешевшим та ефективнішим при великих масштабах надання послуги. Прикладом ефективного використання системи “під ключ” є досвід Респондента №4, де система об'єднує значну кількість філій однієї організації.

Респондент №2 вказав про перехід від системи “під ключ” до готових рішень. Важливими для оптимізації бюджету є гранти, які надаються неприбутковим організаціям. Також, велика кількість програм мають безкоштовний план. Часто використання безкоштовних сервісів є достатньо для оптимізації основних процесів. Основними сферами оптимізації для Респондента №2 є: комунікація всередині команди, комунікація із зовнішніми суб'єктами, організація даних про отримувачів послуг, комунікація із отримувачами соціальної послуги та організація завдань працівників. Для налагодження процесів використовувалися безкоштовні програми та грант від Airtable.

Сфера	Інструмент
Внутрішня комунікація	Slack
Зовнішня комунікація	Електронна пошта
Організація завдань працівників	Asana
Створення бази даних	Airtable
Комунікація із отримувачами соціальної послуги	Чат-боти у Viber/Telegram

Таблиця 2.5 Приклад цифровізації процесів надавачем соціальних послуг

Оцифрування роботи надавачів соціальної послуги є необхідним для більш ефективної роботи. Приклад Респондента №2 показує, що цифровізація процесів може бути безкоштовною. Важливим факторами для вдалої цифровізації послуг є жагучість проблеми та мотивація працівників.

Висновок до другого розділу

- Всі опитані надавачі соціальних послуг використовують паперовий документообіг як домінуючий метод ведення документації.
- Паперовий документообіг є звичним для надавачів соціальних послуг, хоча і має багато недосконалостей
- Цифровізація є інструментом для зменшення бар'єрів при наданні соціальної послуги
- Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг є очікуваним та необхідним інструментом для соціальної сфери
- З введенням цифрових технологій надавачі соціальних послуг потребуватимуть підвищення власних цифрових компетентностей
- 4 з 5 респондентів вже імплементували інформаційні технології у власну діяльність
- Основним каталізатором цифровізації є жагучість проблем та мотивація працівників.
- Цифровізація процесів може відбуватися безкоштовно або з малими бюджетами

Висновок

Перший теоретичний розділ висвітлює значну бюрократизацію процесів надавача соціальних послуг. Практична частина акцентує на тому, як надавачі соціальних послуг підвищують ефективність роботи та покращують якість надання послуги за допомогою оцифрування процесів за власною ініціативою.

Основною думкою роботи є привернення уваги до проблеми документів та менеджменту інформації в роботі надавача соціальних послуг. Бюрократія займає значну частину роботи при наданні соціальних послуг. Доволі часто можна спостерегти зміну фокуса роботи в соціальній сфері від розв'язання проблеми клієнта до заповнення паперових форм. Цифровізація надає можливість зробити процеси ефективнішими та витратити ресурси для покращення життя клієнта. Особливо актуально питання цифровізації стоїть з появою нових інструментів та нововведень Міністерства соціальної політики.

Введення нових інформаційних систем в роботу надавача соціальних послуг значно змінить вигляд професії. На теперішній час вже є доступні інструменти для оцифрування роботи, але введення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери зробить зміни обов'язковими. І ці зміни є довгоочікуваними та надзвичайно актуальними.

Надавачі соціальних послуг за власною ініціативою знаходять способи збільшення ефективності роботи за допомогою цифрових технологій. Недосконалість системи сьогодення відкривають можливості для креативу та пошуку власних рішень до актуальних проблем. На жаль, ці рішення є точковими та гасять проблеми тільки локально. На щастя, соціальна сфера змінюється та щоденно цифрові технології допомагають покращити життя все більшій кількості клієнтів.

Список використаних джерел

- Міністерство соціальної політики України. (2022, 13 жовтня). Мінсоцполітики підключено до ЄІССС всі регіони України для надання соціальних послуг ВПО. Відновлено з <https://www.msp.gov.ua/news/22268.html>
- Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини, Постанова Кабінету Міністрів України № 866 (2022)
- Прес-офіс Міністерства цифрової трансформації України. (2021, 4 жовтня). Без додаткових довідок та черг – як зміниться сфера соціальних послуг з впровадженням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Відновлено з <https://thedigital.gov.ua/news/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-cherg-yak-zminitsya-sfera-sotsialnikh-poslug-z-vprovadzhennyam-edinoi-informatsiynoi-sistemi-sotsialnoi-sferi>
- Про електронні довірчі послуги, Закон України № 2155-VIII (2023)
- Про електронні документи та електронний документообіг, Закон України № 851-IV (2022)
- Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, Постанова Кабінету Міністрів України № 585 (2021)
- Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, Наказ Міністерства соціальної політики України № 318 (2022)

- Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, Наказ Міністерства соціальної політики України № 1307 (2022)
- Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери, Постанова Кабінету Міністрів України № 404 (2021)
- Про затвердження Порядку здійснення соціального супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту № 3357 (2009)
- Про затвердження Стратегічного плану діяльності Міністерства соціальної політики України на 2022 бюджетний рік і два бюджетні періоди, що настають за плановим (2023 - 2024 роки), Наказ Міністерства соціальної політики України № 90 (2022)
- Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово), Наказ Міністерства соціальної політики України № 135 (2022)
- Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах, Наказ Міністерства соціальної політики України № 1005 (2018)
- Про організацію надання соціальних послуг, Постанова Кабінету Міністрів України № 587 (2022)
- Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, Постанова Кабінету Міністрів України № 99 (2021)

Про соціальні послуги, Закон України № 2671-VIII (2022)

Соскін, М. (б. д.). Основні підходи до розуміння феномена бюрократії. Джерело:

Український науковий журнал "ОСВІТА РЕГІОНУ". Відновлено з

<https://social-science.uu.edu.ua/article/899>

Chung, D., & Vechky, B. (2018, 3 грудня). When bureaucracy is actually helpful,

according to research. Harvard Business Review. Retrieved from

<https://hbr.org/2018/01/when-bureaucracy-is-actually-helpful-according-to-research>

CRM 101: What is CRM? (б. д.). Oracle | Cloud Applications and Cloud Platform.

Retrieved from <https://www.oracle.com/cx/what-is-crm/>

Dorfman, A. (б. д.). How automation improves the customer experience - reputation.

Reputation. Retrieved from <https://reputation.com/resources/articles/how-automation-improves-the-customer-experience/>

Fondevila, J. (2019, 17 січня). How CRM improves internal communications - holded.

Holded. Retrieved from <https://www.holded.com/blog/how-crm-improves-internal-communications>

Friesdorf, M., Gilbert, G., Goryunov, Y., Niedermann, F., & Plattfaut, R. (2019, 16

липня). Automation at scale: The benefits for payers. McKinsey & Company.

Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare/our-insights/automation-at-scale-the-benefits-for-payers>

- Hale, Z. (2020, 21 січня). When does a company need an ERP? Top Business Software Resources for Buyers - 2022 | Software Advice. Retrieved from <https://www.softwareadvice.com/resources/when-does-a-company-need-an-erp/>
- Heskett, J. (2017, 4 січня). How much bureaucracy is a good thing in government and business? HBS Working Knowledge. Retrieved from <https://hbswk.hbs.edu/item/how-much-bureaucracy-is-a-good-thing-in-government-and-business>
- Kelman, S. (2021). Bureaucracies as innovative organizations faculty research working paper series (RWP21-017). Harvard Kennedy School.
- Modern technology implementation: Costs and benefits. (б. д.). Archdesk. Retrieved from <https://archdesk.com/blog/modern-technology-implementation-costs-and-benefits/>
- Munger, C. (б. д.). Vice chairman's thoughts – past and future. Retrieved from <https://www.berkshirehathaway.com/SpecialLetters/CTM%20past%20present%20ofuture%202014.pdf>
- Nitze, M. (2022, 7 жовтня). Author Talks: How to make bureaucracy work for you. McKinsey & Company. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-on-books/author-talks-how-to-make-bureaucracy-work-for-you>
- O'Donnell, R. (2018, 2 січня). Before adopting new tech, plan for the learning curve. HR Dive. Retrieved from <https://www.hrdiver.com/news/before-adopting-new-tech-plan-for-the-learning-curve/513442/>

Schwartz, M. (2020, 15 вересня). IT: The biggest, baddest bureaucrats - IT revolution.

IT Revolution. Retrieved from <https://itrevolution.com/articles/it-the-biggest-baddest-bureaucrats/>

The who, what, and types of content management systems. (б. д.). Oracle | Cloud

Applications and Cloud Platform. Retrieved from <https://www.oracle.com/content-management/what-is-cms/>

What is ERP? (б. д.). <https://www.sap.com/>. Retrieved from

<https://www.sap.com/products/erp/what-is-erp.html>

What is ERP security and why does it matter? (2021, 15 квітня). Logpoint. Retrieved

from <https://www.logpoint.com/en/blog/erp-security-best-practices/>

What is human resources? (2016, 22 березня). Publishing Services. Retrieved from

<https://open.lib.umn.edu/humanresourcemanagement/chapter/1-1-what-is-human-resources/>

Wong, L. (2021, 27 січня). A spark of innovation in a bureaucracy | MIT Sloan. MIT

Sloan. Retrieved from <https://mitsloan.mit.edu/emba/a-spark-innovation-a-bureaucracy>

Zwass, V. (2001, 12 жовтня). Information system | definition, examples, & facts.

Encyclopedia Britannica. Retrieved from <https://www.britannica.com/topic/information-system>