

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

ДОДОН Оксана¹, КОВАЛЕНКО Олена²

¹Донецький національний університет імені Василя Стуса
<https://orcid.org/0000-0002-6316-3304>

²Вінницький національний технічний університет
<https://orcid.org/0000-0003-2864-9058>

Стаття містить результати досліджень аналізу потреб та досвіду використання інформаційних технологій в системі соціального захисту. Розглянуті особливості створення єдиної української інформаційної системи соціального захисту; функції системи «Дія» в напрямку соціального захисту та особливості діяльності соціального працівника з інформаційними технологіями. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) дозволяє швидко отримати різні види допомоги. Замовником такої системи є Міністерство соціальної політики. Проект реалізовано разом з Міністерством цифрової трансформації та за підтримки USAID/UK «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS», Фондом Євразія. Така комплексна система автоматизації різних напрямів соціальної підтримки є основою для технологічної платформи та інформаційного середовища соціального захисту. Відомо, що наявність інформаційної системи, спеціальних технологій потребує також запровадження алгоритмів та сценаріїв їх використання, активної імплементації в роботу соціальних працівників. Концепція використання інформаційних технологій в системі соціального захисту базується на формуванні єдиної інформаційної екосистеми, яка використовує інформацію оновлених державних реєстрів. Такий підхід вирішує питання дистанційного надання послуг, унеможливорює корупційні дії, алгоритмізує всі процедури отримання довідок, соціальних послуг, зменшує обсяг ручних операцій, ймовірність помилок та затримок у виплатах, забезпечує взаємодію різних державних та банківських установ. Інформаційним ядром системи є єдиний соціальний реєстр. Система сформована як мікросервісна та гнучка. Зміни в пріоритетах запровадження нових модулів були продиктовані кризою повномасштабного вторгнення росії в Україну. І саме тому з'явилися послуги для внутрішньо переміщених осіб (ВПО), послуга з усунювання через портал, інтеграція з платформою е-Допомога для реалізації додаткових виплат міжнародними організаціями. Взаємодія ЄІССС та Дії дозволяє надавати цифрові послуги 24/7. Робота фахівців соціальної сфери є автоматизованою, що дає можливість більше приділяти уваги громадянам. Цифровізація та оптимізація інформаційних потоків, введення електронних послуг, різноманітного інструментарію на спеціальних порталах та платформі Дія дозволяє формувати запити дистанційно, автоматично здійснювати перевірку даних та формування різноманітних, в тому числі й виплатних документів. Завдяки електронній комунікації формується середовище державних соціальних послуг та соціального захисту. Інформаційні технології в системі соціального захисту можна поділити на такі категорії: державні інформаційні системи, що базуються на виконанні запитів з державних реєстрів, автоматизують роботу служб соціальної сфери, дозволяють користувачам самостійно знаходити та отримувати необхідну інформацію, а також технології, що допомагають надавати соціальні послуги та є інструментом для роботи соціального працівника. Саме тому працівники соціальної сфери повинні володіти інструментарієм для роботи з сучасними інформаційними технологіями. Стратегія цифровізації та запровадження інформаційних технологій в системі соціального захисту орієнтується на задоволення потреб людини, визначених цільових категорій, а також на реалізацію сучасного інструментарію інформаційних систем для автоматизації рутинних процедур надання соціальних послуг, забезпечення соціального захисту, можливості виконання самостійних запитів на інформацію та виплати за допомогою веб-порталів. Соціальні працівники повинні мати високий рівень цифрової грамотності, знання та навички роботи в ЄІСС як для виконання власних процедур роботи, так і для допомоги інвалідам, ВПО, пенсіонерам тощо.

Ключові слова: соціальний захист; інформаційні технології; цифровізація; єдиний соціальний реєстр, єдина інформаційна система соціального захисту; електронні соціальні послуги.

<https://doi.org/10.31891/mdes/2023-8-10>

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Актуальність питання досліджень полягає в тому, що потреби в соціальній підтримці, інформації щодо різноманітних послуг соціального захисту можуть бути реалізовані шляхом використання електронних сервісів. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) дозволяє швидко отримати різні види допомоги. Замовником такої системи є Міністерство соціальної політики. Проект реалізовано разом з Міністерством цифрової трансформації та за підтримки USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS», Фондом Євразія [1]. Така комплексна система автоматизації різних напрямів соціальної підтримки є основою для технологічної платформи та інформаційного середовища соціального захисту. Відомо, що наявність інформаційної системи, спеціальних технологій потребує також запровадження алгоритмів та сценаріїв їх використання, активної імплементації в роботу соціальних працівників.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз відомих підходів до автоматизації процесів реалізації державної підтримки соціального захисту свідчать про те, що більшість з них було направлено на реалізацію безпаперової обробки інформації, формування баз даних. 20-річний досвід автоматизації процесів Пенсійного фонду України дозволяє говорити про те, що достатньо багато проблем були пов'язані

з фрагментарністю процесів автоматизації, незв'язаними між собою архівами та різними форматами даних, великим обсягом неоцифрованих інформаційних ресурсів. Все це призвело до того, що виникли проблеми у побудові єдиної концепції для створення ЄІССС, а також продовження досліджень для імплементації системи в діяльність працівників та користувачів системи соціального захисту.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Мета досліджень – виконати аналіз потреб використання інформаційних технологій в соціальній сфері та визначити основні цифрові компетентності для соціального працівника.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Концепція використання інформаційних технологій в системі соціального захисту базується на формуванні єдиної інформаційної екосистеми, яка використовує інформацію оновлених державних реєстрів. Такий підхід вирішує питання дистанційного надання послуг, унеможливує корупційні дії, алгоритмізує всі процедури отримання довідок, соціальних послуг, зменшує обсяг ручних операцій, ймовірність помилок та затримок у виплатах, забезпечує взаємодію різних державних та банківських установ. Інформаційним ядром системи є єдиний соціальний реєстр [1, 2].

Система сформована як мікросервісна та гнучка. Зміни в пріоритетах запровадження нових модулів були продиктовані кризою повномасштабного вторгнення росії в Україну. І саме тому з'явилися послуги для внутрішньо переміщених осіб (ВПО), послуга з усиновлення через портал, інтеграція з платформою «Допомога для реалізації додаткових виплат міжнародними організаціями».

Взаємодія ЄІССС та Дії дозволяє надавати цифрові послуги 24/7. Робота фахівців соціальної сфери є автоматизованою, що дає можливість більше приділяти уваги громадянам.

Не дивлячись на те, що принцип інформаційної екосистеми полягає у багаторазовому використанні метаданих та сформованої інформації з мінімізацією дублювання та високим рівнем захисту персональних даних, принцип людиноцентризму доповнює принцип екосистеми з обробки інформації. ЄІСС забезпечує «максимальний інформаційний обмін з іншими державними ресурсами» для оптимізації кількості документів та верифікації отриманих даних та обробленої інформації.

ЄСР містить інформацію даних соціального захисту – його соціальний статус, права на соціальну підтримку, обсяг призначеної та дані фактично наданої допомоги.

Система працює відповідно до уніфікованих технологічних процесів надання послуг соціального захисту. Виплата соціальних допомог здійснюється централізовано та автоматично. ЄІСС дозволяє змінювати налаштування відповідно до змін в нормативно-правовій базі, здійснювати реінжиніринг ділових процесів, перевіряти дублювання процедур та документів, виконувати автоматичну верифікацію поданих документів.

Повна імплементація системи дозволяє здійснювати централізований та оперативний контроль функціонування системи соціального забезпечення в масштабах країни, області, району, а також надання соціальних послуг ВПО без географічної прив'язки.

ЄІСС об'єднує понад 35 підсистем, які використовують дані реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг та єдиного соціального реєстру. Єдина технологічна платформа дозволяє сформувати єдине інформаційне середовище, в яке входять такі основні підсистеми [2]:

- ✓ «Електронний бюджет»;
- ✓ «Соціальне казначейство»;
- ✓ верифікації отримувачів соціальної підтримки;
- ✓ взаємодії інституцій соціального захисту з правоохоронними органами;
- ✓ обміну даними із суб'єктами інформаційної взаємодії;
- ✓ «Єдиний соціальний процесинг»;
- ✓ Єдиний моніторинговий центр соціальної сфери;
- ✓ аналітики;
- ✓ ретроконверсії;
- ✓ дистанційного інформування;
- ✓ Централізована служба технічної підтримки інституцій соціального захисту;
- ✓ юридичної підтримки;
- ✓ адміністративної підтримки;

✓ ведення довідників та реєстрів загального призначення.

В таблиці 1 представлені основні модулі єдиної системи соціального захисту та їх особливості

Таблиця 1

Особливості модулів інформаційної системи соціальної сфери

| Системи та підсистеми СЦ | Особливості | Операції, які виконує соціальний працівник |
|--|---|---|
| соціальна підтримка ВПО | надається понад 2 млн осіб; | обслуговування онлайн та СЦ |
| надання різних видів соціальної підтримки | Цифровізація соціальних послуг та різних видів підтримки | |
| реєстр надавачів соціальних послуг | єдина загальнодержавна централізована база даних юридичних та фізичних осіб, які мають право надавати соціальні послуги громадянам. | взаємодія з надавачами соціальних послуг; допомога в реєстрації на отримання соціальних послуг громадянам |
| надання соціальних послуг на Порталі Дія | подання заяв на усиновлення дітей; | верифікація персональних даних та обробленої інформації, надання документів дозволу |
| отримання громадянами виплат від міжнародних організацій | за допомогою Єдиного соціального реєстру, що є ядром ЄІССС, проведено верифікацію даних і формування списків на виплату для більш ніж 4 млн осіб, які подали заявки через систему «Допомога» | верифікація даних; допомога в оформленні виплат |
| підтвердження статусу людей з інвалідністю | надання верифікованої інформації про наявність інвалідності з інформаційних систем МСП та Пенсійного фонду під час звернення по соціальну допомогу, перетину кордону та в інших випадках(загалом налічується понад 2,5 млн людей з інвалідністю); | верифікація даних, допомога в отриманні інформації, соціальної допомоги, документів |

Головні завдання автоматизованої системи соціального захисту підтримувати всі технологічні операції соціальної сфери за напрямками СЗ в Україні, швидко та зручно формувати інформацію або/і надавати можливості оформлення отримання державних допомог, винагород та компенсацій, інформація про соціальні послуги та їх надання через електронні сервіси, визначення пільг на пенсійне страхування, в тому числі накопичувальне, виплати гуманітарної допомога, процедури соціального захисту внутрішньо переміщених осіб, малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю тощо.

Технічні рішення базуються на рішеннях корпорації Oracle. Система використовує сертифіковане рішення захисту інформації.

Процеси автоматизації можна розділити на такі категорії:

1. Збір персональної інформації.
2. Обробка, верифікація та підтримка актуальності інформації.
3. Обмін даними.
4. Формування аналітичних даних.
5. Формування результативних документів, презентацій, приватної та публічної інформації.

Серед підсистем ЄІСС можна також виділити програмно-апаратні комплекси для управління процесами надання послуг в сервісних центрах.

Такі підсистеми дозволяють автоматизувати рутинні операції, структурувати запити споживачів соціальних послуг.

Так, наприклад, підсистема «Електронна черга» дозволяє здійснювати управління чергою, розподілом потоку відвідувачів відповідно до вільних фахівців за часом. Призначення автоматизованої системи електронної черги – управління чергами та розподіл

Кожен фахівець працює в АРМ працівника СЦ. Крім того, працює єдина система документообігу, яка дозволяє автоматизувати всі етапи життєвого циклу електронних документів, здійснювати їх моніторинг та контроль.

Важливим є запровадження системи ретроконверсії, яка призначена для переведення архівів паперових документів в електронну форму в промислових масштабах. За час впровадження такої системи оцифровано пенсійних справ: 4,5 млн. з 9,5 млн. справ (47% від загальної кількості)

Централізований банк даних з проблем інвалідності (ЦБІ) Міністерства соціальної політики України призначений для автоматизованої реєстрації та здійснює автоматизацію процесів реєстрації та обслуговування осіб з інвалідністю відповідно до чинного законодавства та організаційно-технічних рішень в сфері соціального захисту такої категорії населення. Така підсистема дозволяє швидко знайти реєстраційні дані осіб з інвалідністю, сформулювати індивідуальні програми реабілітації, сформулювати напрямлення для забезпечення технічними засобами реабілітації% реєструвати бездомних громадян, вести облік підприємств та установ, що надають соціальні послуги, освітні, реабілітаційні послуги.

Електронний особи з інвалідністю (<https://ek-cbi.msp.gov.ua/>) [3] дозволяє здійснювати процедури надання соціальних послуг, доступу до інформації, формування запитів та отримання відповідей на питання. Система веде облік 2,4 млн., активна кількість користувачів – 3,5 тис.

Цифровізація та оптимізація інформаційних потоків, введення електронних послуг, різноманітного інструментарію на спеціальних порталах та платформі Дія дозволяє формувати запити дистанційно, автоматично здійснювати перевірку даних та формування різноманітних, в тому числі й виплатних документів. Завдяки електронній комунікації формується середовище державних соціальних послуг та соціального захисту.

Цифровізація процесів, які виконує соціальний працівник повинна стосуватись рутинної роботи та звільняти його для більш активних комунікацій та взаємодії з особами, які потребують соціальних допомоги та захисту. Навчання соціальних працівників здійснюється відповідно загальних знань та навичок роботи в основних модулях інформаційної системи з детальним виконанням процедур та операцій відповідно своїм посадовим інструкціям. Соціальні працівники, які безпосередньо працюють з інвалідами, самотніми пенсіонерами допомагають їм також реєструватись в електронному кабінеті, користуватись соціальними мережами, Інтернет тощо.

Дані щодо рівня цифрової грамотності соціальних працівників свідчать про те, що навчання повинно бути системним та цільовим. Соціальні працівники повинні мати компетентності з інформаційної, комп'ютерної, медіа, комунікативної та технологічної грамотності. . Такі компетентності дозволяють обробляти та оцінювати інформаційні дані, передавати різні види даних, спілкуватись в цифрових середовищах, працювати з різними застосунками та гаджетами. Медіаграмотність соціального працівника дуже важлива для роз'яснення та перевірки різноманітної інформації.

Для кожного соціального працівника або до групи за визначеним напрямом доцільно створити програму комплексної цифрової грамотності з перевіркою загальних знань та навичок і детального виконання цифрових алгоритмів надання послуг, консультацій онлайн, роботи в особистому кабінеті, допомоги користувачам. Така програма може бути представлена у вигляді навчальної карти, відповідати тестам для контролю знань та навичок. Супроводжуватись спеціальними тренінгами.

Необхідно відмітити, що оцінювання ефективності системи може бути здійснено в порівнянні з часом, зручністю, кількістю додаткових «цифрових» послуг при умові набуття цифрових компетентностей користувачами.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

I ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Інформаційні технології в системі соціального захисту можна поділити на такі категорії: державні інформаційні системи, що базуються на виконанні запитів з державних реєстрів, автоматизують роботу служб соціальної сфери, дозволяють користувачам самостійно знаходити та отримувати необхідну інформацію, а також технології, що допомагають надавати соціальні послуги та є інструментом для роботи соціального працівника. Саме тому працівники соціальної сфери повинні володіти інструментарієм для роботи з сучасними інформаційними технологіями. Стратегія цифровізації та запровадження інформаційних технологій в системі соціального захисту орієнтується на задоволення потреб людини, визначених цільових категорій, а також на реалізацію сучасного інструментарію інформаційних систем для автоматизації рутинних процедур надання соціальних послуг, забезпечення соціального захисту, можливості виконання самостійних запитів на інформацію та виплати за допомогою веб-порталів. Соціальні працівники повинні мати високий рівень цифрової грамотності, знання та навички роботи в ЄІСС як для виконання власних процедур роботи, так і для допомоги інвалідам, ВПО, пенсіонерам тощо.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Міністерство соціальної політики. Єдина інформаційна система соціальної сфери URL: <https://www.msp.gov.ua/news/21396.html>
2. Без додаткових довідок та черг як зміниться сфера соціальних послуг з впровадженням єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Міністерство цифрової трансформації URL: <https://thedigital.gov.ua/news/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-cherh-yak-zminitsya-sfera-sotsialnikh-poslug-z-vprovadzhennyam-edinoi-informatsiynoi-sistemi-sotsialnoi-sferi>
3. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text>
4. Єдина інформаційна система соціальної сфери України URL: <https://medirent.ua/projects/project/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-yeiss-ukrainy>
5. Каркач А., Семігіна Т. Цифрові компетентності соціальних працівників як передумова готовності до навчання літніх людей Траекторія Науки = Path of Science. 2021. Vol. 7. No 5 С. 508-518. DOI 10.22178/pos.70-2

REFERENCES:

1. Ministry of Social Policy (2021). Unified information system of the social sphere URL: <https://www.msp.gov.ua/news/21396.html>
2. How will the sphere of social services change with the introduction of a unified information system of the social sphere without additional references and queues. Ministry of Digital Transformation (2022) URL: <https://thedigital.gov.ua/news/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-cherh-yak-zminitsya-sfera-sotsialnikh-poslug-z-vprovadzhennyam-edinoi-informatsiynoi-sistemi-sotsialnoi-sferi>
3. On the approval of the Regulation on the Unified Information System of the Social Sphere (2021) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text>
4. Unified information system of the social sphere of Ukraine (2023) URL: <https://medirent.ua/projects/project/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-yeiss-ukrainy>
5. Karkach A., Semigina T. (2021) Digital competences of social workers as a prerequisite for the readiness for education of the elderly Traektoriia Nauki = Path of Science. 2021. Vol. 7. No. 5, pp. 508-518. DOI 10.22178/pos.70-2

INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE SOCIAL PROTECTION SYSTEM

DODON Oksana¹, KOVALENKO Olena²

¹ Vasył` Stus Donetsk National University

² Vinnytsia National Technical University

The article contains the results of the analysis of the needs and experience of using information technologies in the social protection system. Considered features of the creation of a unified Ukrainian information system of social protection; the functions of the "Action" system in the direction of social protection and the peculiarities of the activity of a social worker with information technologies. The unified information system of the social sphere (EEISS) allows you to quickly receive various types of assistance. The customer of such a system is the Ministry of Social Policy. The project was implemented together with the Ministry of Digital Transformation and with the support of USAID/UK "Transparency and Accountability in Public Administration and Services/TAPAS", Eurasia Foundation. Such a complex system of automation of various areas of social support is the basis for the technological platform and information environment of social protection. It is known that the availability of an information system and special technologies also requires the introduction of algorithms and scenarios for their use, active implementation in the work of social workers. The concept of using information technologies in the social protection system is based on the formation of a single information ecosystem that uses information from updated state registers. This approach solves the issue of remote provision of services, makes corrupt actions impossible, algorithmizes all procedures for obtaining certificates, social services, reduces the volume of manual operations, the probability of errors and delays in payments, ensures the interaction of various state and banking institutions. The information core of the system is a single social register. The system is designed as a microservice and flexible. Changes in priorities for the introduction of new modules were dictated by the crisis of the full-scale invasion of Russia into Ukraine. And that is why services for internally displaced persons (IDPs), adoption service through the portal, integration with the e-Help platform for the implementation of additional payments by international organizations appeared. The interaction of EEISS and Diya allows to provide digital services 24/7. The work of specialists in the social sphere is automated, which makes it possible to pay more attention to citizens. Digitization and optimization of information flows, introduction of electronic services, various tools on special portals and the Diya platform allows you to form requests remotely, automatically check data and create various, including payment documents. Thanks to electronic communication, the environment of state social services and social protection is formed. Information technologies in the social protection system can be divided into the following categories: state information systems based on the execution of requests from state registers, automating the work of social services, allowing users to independently find and receive the necessary information, as well as technologies that help provide social services and is a tool for the work of a social worker. That is why workers in the social sphere must have tools for working with modern information technologies. The strategy of digitization and introduction of information technologies in the social protection system is oriented towards meeting the needs of people, defined target categories, as well as the implementation of modern tools of information systems for the automation of routine procedures for the provision of social services, provision of social protection, the possibility of independent requests for information and payments using web portals. Social workers must have a high level of digital literacy, knowledge and skills to work in the information system, both to perform their own work procedures and to help people in need of social protection.

Keywords: social protection; Information Technology; digitization; unified social register, unified information system of social protection; electronic social services.