

РОЛЬ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПОКРАЩЕННІ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ

Березан В. І., Боштенко Г. В.

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка
berezanvi@gsuite.pnpu.edu.ua, boshtenko.galina1980@gmail.com*

Цифрові технології все більше проникають у сферу соціальних послуг, відіграючи важливу роль в їх покращенні, особливо в умовах кризових ситуацій, таких як пандемія, природні катастрофи, економічні кризи та військові конфлікти. Цифрові технології виявилися ефективним інструментом для підтримки, удосконалення та розширення доступу до соціальних послуг. Це особливо важливо під час кризових ситуацій, коли традиційні методи комунікації й надання послуг можуть бути обмеженими або недоступними. Технологічні інновації дозволяють оперативніше реагувати на виклики, що виникають, адаптуватися до нових обставин і забезпечувати громадянам своєчасну допомогу.

Тож мета статті – визначити основні аспекти впливу цифрових технологій на соціальні послуги в умовах криз.

Спочатку визначимо вплив цифрових технологій на надання соціальних послуг. Тут можна виділити кілька позитивних тенденцій.

1. Підвищення доступності послуг. Однією з ключових переваг цифрових технологій є розширення доступу до соціальних послуг. Наприклад, онлайн-платформи, мобільні додатки та веб-портали дозволяють людям отримувати консультації, подати заяви на отримання допомоги або зареєструватися на соціальні програми, не виходячи з дому. Це особливо важливо для людей з обмеженими можливостями, літніх людей, а також для тих, хто проживає в віддалених або ізольованих регіонах. В умовах пандемії COVID-19 цифровий доступ до послуг став не лише зручністю, але й необхідністю. Наприклад, однією з ключових складових успішної боротьби з пандемією стало впровадження цифрових інструментів для моніторингу, контролю та інформування громадян. Система «Дія. Здоров'я» виявилася важливим інструментом у цьому процесі. Вона дозволила громадянам отримувати електронні медичні сертифікати про вакцинацію, тестування та одужання від COVID-19. Це не лише забезпечило легкість доступу до важливої інформації, але й сприяло створенню електронного та надійного механізму моніторингу захворюваності в реальному часі. Крім того, безкоштовні веб-ресурси щодо коронавірусу «COVID-19: моніторинг поширення коронавірусу в Україні» стали інструментом, який надавав громадськості та владі актуальну статистику та інформацію про поширення вірусу [6].

2. Швидкість і ефективність реагування на кризові ситуації. Цифрові технології дозволяють значно скоротити час між поданням заявки на отримання допомоги та її наданням. Автоматизовані системи можуть обробляти заявки значно швидше, ніж це роблять традиційні методи, що є критичним під час кризових ситуацій, коли потреба в допомозі зростає. Зокрема, 27 вересня 2024 року почав роботу Електронний кабінет соціальних послуг на сайті Міністерства соціальної політики України (soc.gov.ua) [2]. Через нього можна подавати онлайн-заяви на отримання різного виду допомог і послуг через «особистий кабінет» [5]. Також, з 2024 року поступово в усіх регіонах почала працювати система екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 («Система 112»), яка дає можливість здійснити екстрений виклик і отримати допомогу від кількох чи від усіх служб одразу, зателефонувавши лише за одним номером [4].

3. Поліпшення якості надання послуг. Цифрові технології дозволяють поліпшити якість надання соціальних послуг завдяки використанню великих даних для оцінки потреб та ефективності допомоги. Аналітичні системи допомагають розпізнавати найчастіші проблеми та потреби серед населення, щоб надавати адресну допомогу і розподіляти ресурси максимально ефективно. Зокрема, дані можуть допомагати краще розуміти, які категорії населення потребують найбільше уваги в період кризи [3].

4. Покращення комунікації та підтримки громадян. В умовах кризових ситуацій важливо забезпечувати оперативний та чіткий зв'язок з населенням. Через цифрові платформи, як-от мобільні додатки, електронна пошта, месенджери та соціальні мережі, урядові та соціальні служби можуть інформувати громадян про доступні види допомоги, нові програми підтримки, а також надавати інструкції щодо отримання необхідної допомоги. Це знижує рівень стресу та невизначеності серед громадян і дозволяє швидше адаптуватися до нових умов.

5. Забезпечення прозорості та зменшення корупції. Завдяки цифровізації процесів надання соціальних послуг вдається забезпечити більш прозорий механізм розподілу ресурсів. Наприклад, електронні системи реєстрації заявок, автоматизовані розрахунки та використання блокчейн-технологій допомагають зменшити можливості для корупції. Відсутність необхідності особистого контакту зі службовцями також знижує ризики непрозорого використання коштів або ресурсів.

Як приклади використання цифрових технологій у соціальній сфері можна назвати:

1) електронні урядові портали та додатки. Одним з ключових напрямків цифровізації соціальних послуг стало створення спеціалізованих урядових Інтернет-порталів та мобільних додатків.

Такі платформи надають громадянам можливість online-доступу до широкого спектру державних сервісів – від оформлення документів до подання заявок на отримання соціальної допомоги. Наприклад, в Україні діє Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія» (<https://diia.gov.ua/>), який дозволяє користувачам отримувати понад 100 різноманітних адміністративних послуг в онлайн-режимі. Подібні платформи істотно спрощують та прискорюють процес взаємодії громадян з органами влади, особливо в кризових ситуаціях [3];

2) платформи для надання допомоги в умовах пандемії. У багатьох країнах, під час пандемії COVID-19 були розроблені онлайн-системи для реєстрації на отримання матеріальної допомоги, підтримки безробітних, медичної допомоги та консультацій. Такі системи знижували навантаження на соціальні служби та робили процес отримання допомоги простішим і доступнішим. В Україні таким прикладом можна назвати інформаційну онлайн-платформу «Допомога поруч» (<https://dopomoga.msp.gov.ua/>), яку запроваджено у 2020 року для надання адресної допомоги вразливим верствам населення в період карантину [1]. Сьогодні, в умовах війни, ця платформа дозволяє громадянам дистанційно подавати заявки на отримання гуманітарної, психологічної чи іншої підтримки, які автоматично розподіляються між профільними організаціями, які можуть оперативно реагувати та надавати необхідну допомогу [3];

3) мобільні додатки для моніторингу здоров'я та допомоги постраждалим. Мобільні додатки дозволяють відслідковувати стан здоров'я користувачів, інформувати про загрози та надавати консультації. Це ефективно для допомоги людям з хронічними захворюваннями або постраждалим від катастроф, адже вони отримують нагадування про ліки, рекомендації щодо харчування та контакти для екстрених викликів [3]. Наприклад, застосунок Helsi (<https://app.helsi.me/>) – зручний онлайн сервіс, що допомагає отримати всі необхідні медичні послуги, не виходячи з дому;

3) системи раннього попередження та обробки даних. У регіонах, де часто відбуваються природні катастрофи, застосовуються системи для збору та аналізу даних про погоду, ризики землетрусів, повеней та інших явищ. Такі системи дозволяють інформувати населення про потенційні загрози й евакуювати людей з небезпечних зон.

Попри численні переваги, існують і певні труднощі впровадження цифрових технологій у соціальній сфері. По-перше, не всі громадяни мають доступ до інтернету або цифрових пристроїв. По-друге, питання захисту персональних даних та конфіденційності стають критичними у зв'язку з обробкою чутливої інформації. Також можуть виникати труднощі у навчанні працівників соціальних служб новим технологіям.

Таким чином, цифрові технології є потужним інструментом для підвищення якості та доступності соціальних послуг, особливо в умовах кризових ситуацій. Вони дозволяють розширити можливості соціальних служб, прискорити надання допомоги та забезпечити більш прозорі процеси. Незважаючи на певні виклики, інвестиції в цифрові технології й розвиток інфраструктури для їхнього впровадження допоможуть суспільству ефективніше справлятися з кризами, забезпечуючи своєчасну підтримку для всіх, хто її потребує.

ЛІТЕРАТУРА

1. Допомога поруч. *Міністерство соціальної політики України*. 2024. URL: <https://dopomoga.msp.gov.ua/?fbclid=IwY2xjawGfh7UBHc6sY8ENWrVMWr4i05cxu9PKvevFNWu8nU2SVI0CFmbnxXuJB7QDDi5TyQ>
2. Електронний кабінет соціальних послуг. *Міністерство соціальної політики України*. 2024. URL: <https://soc.gov.ua/welcome>
3. Роль цифрових технологій у підвищенні доступності соціальних послуг. Консультант: юридичний маркетплейс. 2024. URL: <https://consultant.net.ua/consultant-article/6893>
4. Система 112. *Міністерство внутрішніх справ України*. 2021. URL: <https://mvs.gov.ua/uk/ministry/projekti-mvs/informatizaciya-sistemi-mvs-ukrayini/sistema-112-ukrayini>
5. Ткаліч О. Як подати заяву на соціальні послуги онлайн: в Україні запущено новий портал. *Соцпортал*. 2024. URL: https://socportal.info/ua/news/yak-podatizayavu-na-sotcialni-poslugi-onlain-v-ukraini-zapushcheno-novii-portal/#google_vignette
6. Цифрова трансформація як фактор покращення національної безпеки України. *Центр безпекових досліджень «СЕНСС»*. 2024. URL: <https://censs.org/digital-transformation-as-a-factor-in-improving-the-national-security-of-ukraine/>

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ ТРИВОГИ У ДОРΟΣЛИХ В УМОВАХ ВІЙНИ

Вознюк А. В.

*Комунальний заклад Сумський обласний інститут
післядипломної педагогічної освіти
allavoznuk@ukr.net*

Війна в Україні, яку розв'язали росіяни, створила в країні та і в цілому світі – економічну, продовольчу, психологічну кризи. Стресова ситуація, в якій перебувають, без виключення, майже всі українці, призвела до їх фізичного і психічного виснаження і появи регулярної тривоги. В такому стані людині важко логічно мислити та аналізувати події, які відбуваються щодня. Тому в тривожному стані людина приймає неправильні хибні рішення, які заважають зберігати психічне здоров'я. Складні соціально-економічні зміни, які відбуваються в сучасному суспільстві вимагають від пересічної людини стійкості до