

К. В. Дубич,  
к. пед. н., доцент, докторант кафедри соціальної і гуманітарної політики,  
Національна академія державного управління при Президенті України, м. Київ

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН І НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ

K. Dubych,  
Ph.D. in Pedagogy, Associate Professor, Post-Doctoral Student of the Social and Humanitarian Policy Faculty,  
the National Academy of Public Administration, Office the President of Ukraine, Kyiv

### THE CURRENT STATE AND AREAS FOR IMPROVEMENT OF THE INFORMATION SUPPORT FOR SOCIAL SERVICES DELIVERY IN UKRAINE

**У статті подано визначення поняття "інформаційне забезпечення системи надання соціальних послуг" та доведено, що інформаційне забезпечення є механізмом державного управління соціальними послугами. Визначено сучасні проблеми інформаційного забезпечення системи соціальних послуг в Україні. На базі результатів соціологічного дослідження встановлено низькі рівні поінформованості населення про соціальні послуги та його уявлення про суб'єкти, що надають такі послуги. Сформульовано практичні рекомендації щодо удосконалення інформаційного забезпечення вітчизняної системи соціальних послуг.**

**The article presents the definition of 'information support for social services system' and it was proved that information provision is a public administration technique of social services. It was determined current problems of information support for social services in Ukraine. Based on the sociological study results, it was ascertained that public awareness on social services and its understanding of the entities providing such services are at low levels. It was submitted the practical recommendations on improvement of information support for the social services national system.**

*Ключові слова: державне управління, механізми, соціальні послуги, інформування населення, інформаційне забезпечення, Україна.*

*Key words: public administration, governance technique; social services, public information, information support, Ukraine.*

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

До визначених Кабміном України в Стратегії реформування системи надання соціальних послуг 6 проблем, що ускладнюють надання соціальних послуг віднесено неналежне інформаційне забезпечення даної системи, а його удосконалення є одним з основних напрямів реалізації вказаної вище Стратегії.

Крім цього, в Україні не створено систем інформаційної бази соціальних послуг та інформування населення про соціальні послуги. Результати проведеного соціологічного опитування [10, 11] свідчать, що рівень обізнаності громадськості про соціальні послуги та категорії громадян, які мають право на їх отримання є досить низьким. Як наслідок, такий стан інформаційного забезпечення:

— унеможлиблює застосування комплексного підходу до надання соціальних послуг, інших видів соціальної допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати;

— призводить до критично низьких рівнів адресності та ефективності надання соціальних послуг;

— перешкоджає формуванню і функціонуванню вітчизняного ринку соціальних послуг та забезпечення умов добросовісної конкуренції на ньому.

З огляду на викладене вище актуалізується необхідність у визначенні сучасного стану інформаційного забезпечення вітчизняної системи надання соціальних послуг та шляхів його удосконалення.

#### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ ЗАПОЧАТКОВАНО РОЗВ'ЯЗАННЯ ДАНОЇ ПРОБЛЕМИ І НА ЯКІ СПИРАЄТЬСЯ АВТОР

Написанню даної статті передувало вивчення наукових праць і публікацій у різних галузях науки ґрунтовно вивчалися різні аспекти сфери соціальних послуг, таких вітчизняних учених і дослідників, як С. Бандур, К. Батигіна, Н. Болотіна, Н. Борецька, К. Ващенко, Н. Власенко, О. Новікова, О. Петроє, О. Піщуліна, О. Савченко, Ю. Саєнко, Б. Сташків, І. Ярошенко та ін.

Осмисленню широкого спектру соціальних проблем, питань соціальної політики та надання соціальних послуг сприяли роботи вітчизняних науковців В. Гошовської, М. Кравченко, Е. Лібанової, О. Палій, В. Скуратівського, П. Ситніка, В. Трощинського, Н. Ярош та ін.

Питанням інформаційної політики та електронного урядування, які розглядаються через призму вітчизняної державно-управлінської науки присвячені наукові роботи та публікації Н. Грицяк, Г. Почепцов, А. Семенченко, О. Карпенко, С. Чукут та ін. Різні аспекти автоматизації та інформаційного забезпечення інфраструктури державного управління досліджували В. Бакуменко, А. Нікіфоров, Я. Пуцак, Ю. Уманський, С. Чистов, О. Шевчук та ін.

Кращому розумінню понятійно-термінологічного апарату дослідження статті сприяли наукова державно-управлінська енциклопедична література, авторами якої є, зокрема, такі вітчизняні вчені та дослідники, як В. Бакуменко, Ю. Ковбасюк, А. Михненко, І. Студеняк, Б. Сташків, Ю. Сурмін, В. Трощинський та ін.

### **ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ ОЗНАЧЕНА СТАТТЯ**

Незважаючи на існування цілої низки відповідних наукових робіт і публікацій, питання інформаційного забезпечення надання соціальних послуг, як механізму державного управління в Україні, залишаються недостатньо дослідженими. Викладене вище зумовило потребу в виокремленні даної теми в окремий напрям дослідження та його проведення в цій статті.

### **МЕТА СТАТТІ**

Метою статті є визначення сучасного стану інформаційного забезпечення системи надання соціальних послуг як механізму державного управління в Україні.

Для досягнення визначеної мети поставлено такі завдання:

- на базі результатів термінологічного аналізу дати визначення поняття "інформаційне забезпечення системи надання соціальних послуг";
- визначити сучасні ключові проблеми інформаційного забезпечення системи соціальних послуг в Україні;
- проаналізувати сучасний стан поінформованості населення про соціальні послуги та його ставлення до надання таких послуг в Україні;
- сформулювати шляхи удосконалення інформаційного забезпечення системи соціальних послуг в Україні.

### **ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБГРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ**

В епоху розвитку інформаційного суспільства, яке зокрема характеризується бурхливим розвитком, повсюдним впровадженням і застосуванням сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій та інновацій, стрімким зростанням обсягів інформаційних потоків, відбуваються значні трансформації в різних сферах суспільного життя.

Ефективність вітчизняної системи надання соціальних послуг є, як вже зазначалося вище, є критично низькою [6]. Незважаючи на те, що в 2003 р. було прийнято Закон України "Про соціальні послуги" [7], механізми

державного управління такими послугами залишаються недостатньо розробленими та впровадженими, що не дає змогу на практиці реалізувати багато положень вказаного закону.

На початку дослідження статті розкриємо визначення базових термінів, які в ньому використовуються. Відповідно до ст. 1 Закону України "Про соціальні послуги" [7] соціальні послуги — це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем.

Під механізмами державного управління соціальними послугами пропонується розуміти цілеспрямовану, послідовну реалізацію практичних дій і заходів, сукупність важелів та інструментів, за допомогою яких реалізуються державно-управлінські, регуляторні впливи у сфері надання соціальних послуг. Такі механізми виражаються у взаємозв'язках, взаємодії потреб та інтересів суб'єктів цієї сфери [2, с. 375—376].

Термін "інформація" розглядається як сукупність різних повідомлень, відомостей, статистичних даних щодо соціальних, економічних, демографічних та інших взаємовідносин у суспільстві. Такі зведені дані, будучи зібраними, систематизованими і перетвореними в придатну для використання форму, мають важливе значення для державного управління соціальними послугами. Державне управління соціальними послугами базується на інформаційних потоках (зібраних вихідних та оброблених кінцевих даних), які є підґрунтям для прийняття управлінських рішень у цій сфері.

Інформація про соціальні послуги — будь-яка інформація в письмовій, аудіовізуальній, електронній чи іншій матеріальній формі щодо наявності, обсягів, порядку та умов отримання тих чи інших соціальних послуг [4].

Базуючись на термінологічних визначеннях, поданих в енциклопедії державного управління [2, с. 226—227], автор пропонує розуміти інформаційне забезпечення системи надання соціальних послуг як сукупність технологій, методів, способів збирання, обробки інформації, пов'язаної з наданням соціальних послуг. Іншими словами, інформаційне забезпечення є видом забезпечення системи надання соціальних послуг, діяльністю спрямованою на збір, обробку, своєчасне та якісне надання інформації, необхідної для її ефективного функціонування.

Отже, інформаційне забезпечення є механізмом державного управління соціальними послугами, який складається з певних послідовних процесів, технологій, практичних заходів, за допомогою яких органи державної влади цілеспрямовано впливають на систему надання соціальних послуг. За важливістю цей механізм можна розглядати на рівні з іншими видами ресурсного забезпечення системи надання соціальних послуг, зокрема фінансовим, кадровим, нормативно-правовим та ін. А відтак, інформаційне забезпечення системи надання соціальних послуг необхідно віднести до пріоритетних напрямів підвищення ефективності державного управління соціальними послугами та постійно удосконалюватися.

Інформаційне забезпечення системи надання соціальних послуг можна також визначити, як діяльність соціальних служб, яка пов'язана з інформуванням гро-

мадськості про соціальні послуги, що надаються, формування певної громадської думки, а також отримання зворотнього зв'язку щодо якості та ефективності їх надання провайдерами таких послуг.

Важливою складовою інформаційного забезпечення системи надання соціальних послуг є налагодження та підтримка зв'язків з зацікавленими сторонами, партнерами, державними, комунальними, громадськими та приватними суб'єктами, що надають такі послуги, а також створення внутрішньої системи управлінських комунікацій та менеджменту інформаційними потоками.

До інструментів інформаційного забезпечення системи надання соціальних послуг можна віднести такі види комунікації [1, с. 193]:

- усної — конференції, прес-конференції, семінари, збори соціальних працівників, дискусії, круглі столи, тренінги, особисті зустрічі та ін.;

- письмової — прес-релізи, брошури, буклети, опубліковані статті тощо;

- ЗМІ — теле- та радіопроекти, відеофільми, інформаційні відеоролики, соціальна реклама та ін.;

- сучасні інформаційно-телекомунікаційні технології — Інтернет, мобільні телефони, смс-повідомлення, відеоконференції тощо.

Система інформаційного забезпечення управління соціальними послугами є взаємозалежною та відповідним чином сформованою сукупністю організаційних, організаційно-правових, інформаційних, методичних, програмно-технологічних елементів, що забезпечує необхідну якість прийнятих управлінських рішень у вказаній сфері за рахунок належних збору, підготовки та раціонального використання інформаційних потоків, доведення їх до керівників, суб'єктів, що надають та отримують соціальні послуги, зацікавлених сторін, громадськості.

Інформаційне забезпечення надання соціальних послуг є складною системою, оскільки вона здійснює взаємозв'язок державних і недержавних суб'єктів, що надають соціальні послуги, відповідні органи державної влади та місцевого самоврядування, громадськості. А відтак, у такій системі важливо, щоб було враховано та дотримано:

- міжсекторальний підхід у процесі прийняття відповідних управлінських рішень на різних його етапах;

- специфіку діяльності посадовців державно-управлінських структур, недержавних суб'єктів, що надають соціальні послуги;

- інтереси та потреби категорій громадян, що отримують такі послуги.

Інформаційне забезпечення повинно сприяти прийняттю управлінських рішень, пов'язаних з наданням соціальних послуг у спосіб гнучкий, швидкий у реагуванні на індивідуальні потреби, запити отримувачів таких послуг.

Інформаційне забезпечення детермінує в значній мірі виконання таких важливих завдань державного управління соціальними послугами, як:

- моніторинг за якістю таких послуг, ефективністю їх надання, цільовим використанням виділених бюджетних коштів;

- контроль за дотриманням і виконанням суб'єктами, що надають соціальні послуги визначених державних стандартів, ліцензійних умов;

- аналіз ендегенних та екзогенних факторів, що впливають на надання соціальних послуг, прогнозування обсягів, категорій населення для їх надання;

- організація експертизи проблемних ситуацій в даній сфері;

- розроблення та ухвалення відповідних нормативно-правових актів (законодавчих та підзаконних), оперативних управлінських рішень;

- аналіз обґрунтованості та юридичної правомірності прийнятих рішень.

Емпіричний досвід, набутий автором під час професійної діяльності в сфері соціального захисту населення, та результати аналізу наукових джерел, вказаних вище авторів, дали йому змогу визначити такі ключові проблеми, які мають місце в процесі інформаційного забезпечення системи соціальних послуг в Україні:

- відсутність єдиного електронного реєстру соціальних служб, установ, інших організацій державної, комунальної та громадської форм власності, які суб'єктами надання соціальних послуг;

- відсутність єдиного реєстру безоплатних і платних соціальних послуг як на регіональному, так і загальнодержавному рівнях отримувачі соціальних послуг не достатньо обізнані щодо гарантованого державою переліку та обсягів таких послуг, соціальні працівники нівеликують питання відповідного інформування та проведення роз'яснень з групами населення, що потребують надання таких послуг;

- відсутність єдиного реєстру отримувачів соціальних послуг, що дуже часто призводить до зловживань зі сторони "недобросовісних" отримувачів таких послуг, та неотримання особами, що дійсно їх потребують відповідно до встановлених державою соціальних стандартів;

- відсутність єдиної бази даних осіб, що отримують соціальні виплати, допомоги в системі соціального захисту населення, що унеможлиблює взаємодію між соціальними службами, установами та іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги;

- переважна більшість соціальних працівників, які працюють в сільських радах, мають незадовільну комп'ютерну грамотність, обізнаність з функціонуванням системи соціального захисту населення (здебільшого з причин відсутності фахової освіти) та не мають у складних умовах праці, мотивації до інформування місцевих жителів з питань отримання соціальних послуг;

- відсутність рубрики на веб-сайті Мінсоцполітики або окремого веб-сайту, на якому викладено всю необхідну для населення інформацію про соціальні послуги, що уможливило б підвищити адресність та ефективність надання таких послуг, а особам, що мають право на їх отримання скористатися ними;

- відсутність на державному та регіональному рівні офіційної статистики про надання соціальних послуг.

З метою вивчення громадської та експертної думки про діючу в Україні систему соціальних послуг і подальшого її реформування аналітичним центром "Соціоконсалтинг" проведено соціологічне дослідження у Рівненській і Волинській областях [10]. Результати дослідження свідчать про досить низьку поінформованість та уявлення населення про суб'єкти, що надають соціальні послуги:

— 69% опитаних вважають, що в їхньому населеному пункті такої інформації не вистачає;

— переважна більшість опитаних зазначила, що їм не вистачає будь-якої інформації (про наявність соціальних служб 73%; про соціальні послуги, що ними надаються 65%; про їх місцезнаходження та графік роботи 59%; про необхідні для отримання соціальних послуг документи 57%);

— 60% опитаних не обізнані про роботу соціальних служб регіону, а про соціальні заходи, послуги та служби опитувані дізналися переважно випадково;

— 88% опитаних, особливо на селі, висловила бажання отримувати інформацію про соціальні послуги з телефонної "гарячої лінії" соціальних служб, з листівок, буклетів та радіо.

Проведене автором дослідження в межах науково-дослідної теми "Інформаційний супровід надання якісних соціальних послуг" зі студентами Навчально-наукового інституту праці та соціальних технологій Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля серед жителів м. Луганська та Луганської області в листопаді 2013 року показали, що поінформованість про соціальні послуги в місті складає 72%, в сільській місцевості 61%, відносно напрямів діяльності регіональних соціальних служб поінформовані в місті 67% і 54% в селі. Звідси можна зробити висновок, що за 7 років ситуація по обізнаності про соціальні послуги їх отримувачів змінюється, але надто повільно, щоб можна говорити про достатнє інформаційне забезпечення системи соціальних послуг.

Серед опитаних на селі домінує побажання щодо проведення представниками соціальних служб лекцій, зборів, на яких би розтлумачували питання надання соціальних послуг. Респонденти міст вважають актуальною зовнішню рекламу на транспорті та в друкованих ЗМІ. В цілому респонденти засвідчили, що інформація про соціальні послуги подається не системно, а в державі не існує цілісної відповідної інформаційної політики.

У цьому контексті першочерговим є завдання розроблення та реалізація відповідної державної інформаційної політики в сфері надання соціальних послуг, яка повинна базуватися, передусім, на таких загальних державно-управлінських принципах, як демократизм, верховенство права громадян, відкритість і прозорість, систематичність та ін. Складовою такої політики є інформування громадськості регулярно вжиття заходів щодо поширення, донесення до населення в цілому та певної соціальної групи осіб інформації про соціальні послуги різними способами комунікації.

Варто відмітити, що Наказом Мінсоцполітики № 828 від 28 жовтня 2014 року затверджено Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги [4] (далі Методичні рекомендації), які були розроблені в рамках проекту Програми розвитку ООН в Україні "Підтримка реформи соціального сектору в Україні". Методичні рекомендації запропоновано для застосування органами виконавчої влади, органами місце-



Рис. 1. Базові етапи механізму інформування населення про соціальні послуги

Джерело: розроблено автором на підставі джерела [4].

вого самоврядування, суб'єктами, що надають соціальні послуги для організації роботи з інформування населення щодо соціальних послуг.

Інформаційні відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації, пов'язаної з наданням соціальних послуг мають базуватися на ст. 2 Закону України "Про інформацію" [5], яка визначає основні принципи таких відносин, а саме: гарантованість права на інформацію; відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією; достовірність і повнота інформації; свобода вираження поглядів і переконань; правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації; захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне життя.

До ключових завдань інформування населення про соціальні послуги варто віднести забезпечення [8, с. 10]:

— населення в повних обсягах необхідними відомостями про отримання соціальних послуг та суб'єктів, що надають такі послуги;

— відомостями про соціальні послуги галузевих працівників, до повноважень яких віднесено інформування населення про такі послуги.

Основними суб'єктами інформування населення про соціальні послуги є: органи виконавчої влади; органи місцевого самоврядування; суб'єкти, що надають соціальні послуги; ЗМІ.

Базові етапи механізму інформування населення про соціальні послуги подано на рисунку 1.

Механізм інформування населення про соціальні послуги складається з циклічних етапів, які, як це можна бачити з рисунка 1, пронумеровано від 1 до 4, можуть при необхідності повторюватися. Так, результати аналізу та оцінки інформування населення про соціальні послуги та отримання зворотного зв'язка від отримувачів таких послуг можуть бути підставою для: внесення відповідних змін, коректив у планування подальшої інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо надання соціальних послуг; здійснення громадського контролю за їх якістю та ефективністю таких послуг тощо.

Відповідно до Наказу 4 суб'єктам, що надають соціальні послуги, структурним підрозділам з питань соціального захисту населення районної, районної в м. Києві держадміністрації, виконавчого органу місцевої ради рекомендується облаштувати інформаційні куточки, тобто інформаційно-функціональний простір, в якому доцільно розташувати інформаційні стенди, дошку оголошень, пілони, роздаткові друковані матеріали тощо, з якими відвідувачі можуть самостійно ознайомитися.

Суб'єктам інформування населення про соціальні послуги рекомендовано відкрити та підтримувати веб-сторінки, які зможуть виконувати такі важливі функції, як: інформування населення про організації та порядок надання соціальних послуг і функціонування суб'єктів, що надають такі послуги; уможливлення через електронне звернення на веб-сторінці отримати консультації з питань отримання послуги, подати електронну скаргу, заяву, пропозицію, заповнити відповідні бланки формулярів, отримати зразки заповнення тощо.

В умовах сьогодення все більшої актуальності набуває така складова інформаційного забезпечення функціонування системи надання соціальних послуг, як розроблення, впровадження та практичного використання в даній сфері сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій (далі — ІКТ). У цьому контексті важливо на державному рівні забезпечити створення, розвиток і захист національних та місцевих автоматизованих систем інформування про соціальні послуги (далі — АСІ), відповідних інформаційно-телекомунікаційних мереж та інфраструктури, інтегрування їх в єдиний інформаційний простір, забезпечити сумісність і взаємодію таких систем, а також інформаційну безпеку суб'єктів, що надають та отримують соціальні послуги [9].

А відтак, нагальним є питання запровадження на базі сучасних інформаційних технологій автоматизованої інформаційної системи соціальних послуг (далі АІССП), в якій можна буде здійснювати сукупність зорганізованих процесів, пов'язаних з автоматизованим збиранням, зберіганням, обробкою, оновленням, пошуком, відображенням та виданням інформації, необхідної для ефективного функціонування системи надання соціальних послуг. АІССП дає також змогу систематизувати та аналізувати інформацію для підготовки рішень щодо соціальних послуг та для інформування про такі послуги. Базовими складовими АІССП є інформаційні ресурси, персонал, організаційно-технічні засоби, технології, методи, процедури та інструменти обробки інформації, а також носії інформації. АІССП має бути інтегрованою у систему інформаційного забезпечення соціального захисту, яка здійснює відповідну інформаційну підтримку ЦООВ, місцевих органів державної влади, до компетенції яких віднесено питання соціального захисту, соціальних закладів тощо.

Визначення змісту АІССП та здійснення управління нею слід віднести до відання галузевого міністерства (Мінсоцполітики) та його територіальних підрозділів департаментів, управлінь, які за функціональними обов'язками забезпечують організацію надання соціальних послуг. До ключових завдань АІССП слід віднести: постійне її поповнення необхідною інформацією; своєчасне забезпечення її відповідних

споживачів достовірними даними; збирання, обробка відомостей про стан та результати роботи об'єктів управління для подання цієї інформації у вищестоящі органи; аналітична обробка інформації, яка необхідна для прийняття управлінських рішень у системі соціального захисту населення.

Функції АІССП можна поділити на підготовчі (фіксацію, збирання та збереження первинних даних) та основні (пошук, обробка, оформлення, розповсюдження, передача інформації, обробка звернень громадян та переадресування її для реагування, контроль за виконанням відповідних рішень, база для стратегічного планування соціальних послуг, складанням звітних інформаційних документів тощо).

Звісно, що АІССП потребує освоєння персоналом суб'єктів, що ухвалюють пов'язані з соціальними послугами рішення та здійснюють інформування про такі послуги сучасних інформаційних технологій, з одного боку, та створення автоматизованих робочих місць, з іншого боку. Незважаючи на те, що ІКТ та АСІ дають змогу підвищувати ефективність державного управління соціальними послугами, але цього недостатньо. Ефективне функціонування системи соціальних послуг в Україні в значній мірі залежить від комплексного розроблення та впровадження всіх інших механізмів державного управління соціальними послугами, зокрема фінансового, нормативно-правового, кадрового й організаційного забезпечення.

Результати проведеного вище дослідження інформаційного забезпечення надання соціальних послуг як державно-управлінського механізму в Україні дають підстави сформулювати такі висновки.

1. На базі результатів термінологічного аналізу автором запропоновано визначення поняття "інформаційне забезпечення системи надання соціальних послуг", як сукупність технологій, методів, способів збирання, обробки інформації, пов'язаної з наданням соціальних послуг. З'ясовано, що інформаційне забезпечення є механізмом державного управління соціальними послугами, який базується на: діяльності, спрямованої на збір, обробку, своєчасне та якісне інформування населення про такі послуги; певних інформаційних технологіях, практичних заходах, які вживаються органами державної влади з метою сприяння широкого доступу населення до соціальних послуг через надання повної та достовірної інформації, а також реалізації державної соціальної політики.

2. Визначено проблеми інформаційного забезпечення системи соціальних послуг в Україні, найбільш "гострими" з яких є відсутність: єдиного електронного реєстру суб'єктів, що надають соціальні послуги та переліку таких послуг, які надаються на безоплатній і платній основі.

3. Аналізом результатів соціологічного дослідження встановлено низькі рівні поінформованості населення про соціальні послуги та уявлення про суб'єкти, що надають такі послуги: переважна більшість респондентів (від 69% до 72%) вказують на недостатність інформації про соціальні послуги; (від 54% на селі до 67% в місті) опитаних не обізнані про роботу місцевих соціальних служб регіону, а про соціальні заходи, послуги та служби дізналися випадково.

4. На базі результатів дослідження статті запропоновано заходи, вжиття яких на практиці дасть змогу, на думку автора, удосконалити інформаційне забезпечення системи соціальних послуг в Україні, основними з яких є такі: реалізація державної політики інформування населення про соціальні послуги, яка має забезпечити його необхідними відомостями про отримання таких послуг та суб'єктів, що їх надають; створення єдиної бази даних отримувачів усіх видів соціальних послуг та інтегрування її єдину систему обліку надання соціальних виплат, допомоги тощо, яка функціонує в системі соціального захисту населення; запровадити національну та автоматизовану систему інформування про соціальні послуги, яка функціонує на базі сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій, забезпечити розвиток відповідних мереж та інфраструктури, інтегрувати їх в єдиний інформаційний простір.

Перспективними напрямками проведення подальших наукових розвідок є: розроблення та наукове обґрунтування інструментів інформування населення про соціальні послуги як механізму державного управління; удосконалення нормативно-правового забезпечення інформування населення про соціальні послуги; аналіз європейських моделей інформування населення про соціальні послуги та можливостей впровадження окремих їх елементів у вітчизняну практику.

#### Література:

1. Все про соціальну роботу: навч. енциклопед. словник-довідник / За ред. В.М. Пічі. Вид. 2-ге, виправлене, перероблене та доповнене. — Львів: "Новий Світ — 2000", 2013. — 616 с.
2. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / Т. 2: Методологія державного управління / Наук.-ред. колегія: Ю.П. Сурмін, П. І. Надолішній та ін. — К.: НАДУ, 2011. — 692 с.
3. Ільчук Л.І. Державне управління соціальною сферою в Україні / Л.І. Ільчук // Центр перспект. соціал. досліджень Мінсоцполітики України та НАН України: веб-сайт. — 2010. — 23 черв. — Режим доступу: [http://www.cpsr.org.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=104:2010-06-23-10-53-18&catid=20:2010-06-13-21-06-26&Itemid=27](http://www.cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=104:2010-06-23-10-53-18&catid=20:2010-06-13-21-06-26&Itemid=27)
4. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги: Наказ Міністерства соціальної політики України від 28 жовт. 2014 р. № 828 // Мінсоцполітики України: офіц. веб-сайт. — Режим доступу: <http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article>
5. Про інформацію: Закон України від 2 жовт. 1992 р. № 2657-XII із змінами, внесен. згідно із 10 Законами в 2000—2010 рр.) // Відом. Верховної Ради України. 1992. — 1 груд. (№ 48). — Ст. 650.
6. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. № 556-р. // Офіц. вісн. України. — 2012. — 20 серп. (№ 61). — С. 71. — Ст. 2482.
7. Про соціальні послуги: Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV (із змінами, внесен. згідно із 8 Законами в 2004-2012 рр.) // Офіц. вісн. України. — 2003. — 1 серп. (№ 29). — С. 52. — Ст. 1435.

8. Семигіна Т. Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги: метод. посіб. / Т. Семигіна, Г. Коришова, О. Іванова. — К.: проект ПРООН "Підтримка реформи соц. сектору в Україні"; К.І.С., 2013. — 104 с.

9. Соснін О. Інформаційні державно-управлінські ресурси України: визначення і розуміння / О. Соснін, О. Твердохліб // Журнал Верховної Ради України "Віче". — 2011. — № 22. — С. 25—29. — Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/viche\\_2011\\_22\\_9.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/viche_2011_22_9.pdf)

10. Ставлення громадськості до надання соціальних послуг на Волині: технічний звіт про проведення соціологічного опитування. К.: Аналіт. центр "Соціоконсалтинг", б. в., 2007. — 21 с.

#### References:

1. Pichi, V. M. (2013), Vse pro sotsialnu robotu: navch. entsykloped. slovnyk-dovidnyk All about social work: Academic Encyclopedic Dictionary, the 2nd ed., Novyj Svit — 2000, Lviv, Ukraine.
2. Surmin, Yu. P. Nadolishniy, P. I. et al. (2011), Entsyklopediia derzhavnoho upravlinnia Encyclopedia of public administration, in 8 vol., vol. 2nd, Metodolohiia derzhavnoho upravlinnia Methodology of Public Administration, NAPA, Kyiv, Ukraine.
3. Ilchuk, L. I. (2010), "Public administration of social sphere in Ukraine", The Center for Advanced Social Research of the Ministry of Social Policy of Ukraine and NAS of Ukraine, Online, available at: [http://www.cpsr.org.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=293](http://www.cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=293) (Accessed 15 Dec 2014).
4. Ministry of Labour and Social Policy of Ukraine (2014), Order "On approval of the Guide on public information on social services" from Oct. 28, 2014, No. 828, available at: <http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article> (Accessed 15 Dec 2014).
5. The Verkhovna Rada of Ukraine (1992), The Law of Ukraine "On information", Ofits. visnyk Ukrainy, vol. 48, p. 650.
6. Cabinet of Ministers of Ukraine (2012), "Order "On approval of the Strategy of reforming the social services system", Ofits. visnyk Ukrainy, vol. 61, p. 71.
7. The Verkhovna Rada of Ukraine (2003), The Law of Ukraine "On social services", Ofits. visnyk Ukrainy, vol. 29, p. 52.
8. Semyhina, T. Koryshova, H. Ivanova, O. (2013), Informuvannia naseleння pro sotsial'ni ta reabilitatsijni posluhy: metodychnyj posibnyk Public awareness on social and rehabilitation services: a handbook, UNDP Project on Support to the Social Sector Reform in Ukraine, K.I.C., Kyiv, Ukraine.
9. Sosnin, O. and Tverdohlib, O. (2011), "Public administration of social sphere in Ukraine", The 'Viche': Journal of the Verkhovna Rada of Ukraine, Online, vol. 22, pp. 25-29, available at: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/viche\\_2011\\_22\\_9.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/viche_2011_22_9.pdf) (Accessed 15 Dec 2014).
10. Socioconsulting Analytical Center (2007), Stavlennia hromads'kosti do nadannia sotsial'nykh posluh na Volyni: tekhnichnyj zvit pro provedennia sotsiolo-hichnoho opytuvannia The public attitude to social services delivery in Volyn: Technical report on the social poll, Ukraine.

*Стаття надійшла до редакції 27.12.2014 р.*