

*Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).
Спеціальність – 281.
Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 2.*

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.2>

УДК 351:364

*О. М. Руденко,
д. держ. упр., професор,
завідувач кафедри менеджменту та адміністрування,
Національний університет «Чернігівська політехніка»
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2807-1957>*

**ТРАНСФОРМАЦІЯ МЕХАНІЗМІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
СФЕРОЮ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ
СУСПІЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН**

*О. Rudenko,
Doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Head of the Department of
Public Administration and Organizations' Management in Chernihiv Polytechnic
National University*

**TRANSFORMATION OF STATE MANAGEMENT MECHANISMS IN
THE SOCIAL SERVICES SPHERE IN THE CONTEXT OF
DIGITALIZATION OF SOCIO-ECONOMIC RELATIONS**

В статті розглянуто концептуальні положення модернізації механізмів державного управління сферою надання соціальних послуг в контексті процесів цифровізації економіки та суспільних відносин. Метою статті є

теоретико-методологічне обґрунтування модернізації механізмів державного управління сфери соціальних послуг в контексті цифровізації суспільно-економічних процесів. На основі дослідження існуючих теоретичних засад цифровізації системи державного управління та розробки механізмів державного управління узагальнено основні характеристики цифрових трансформацій в системі надання соціальних послуг. Визначено фактори впливу на формування системи надання соціальних послуг в умовах цифровізації соціально-економічних процесів. Обґрунтовано важливість удосконалення існуючого організаційного механізму державного управління сферою соціальних послуг на основі впровадження заходів, спрямованих на забезпечення конкуренції між виробниками послуг, створення розвиненої інфраструктури, інтеграції ринку соціальних послуг з іншими ринками, використання інноваційних технологій і т.ін. Запропоновано формування адаптивного механізму управління розвитком підприємств та організацій сфери послуг у регіональних системах з урахуванням раціонального використання їх потенціалу та інноваційних методів організації діяльності. Обґрунтовано, що реалізація організаційно-адаптивного механізму сприятиме автоматизації та координації діяльності всіх учасників ринку соціальних послуг, перевагою цього є скорочення трансакційних витрат соціальних установ та підприємств, що надають соціальні послуги, а також скорочення бюджетні витрати споживачів. Очікуваними результатами за умов їх ефективною реалізації мають стати прискорення розвитку соціальної сфери, вирішення соціальних проблем на рівні окремого регіону та громади, підвищення якості послуг. Виокремлено проблеми взаємодії регіональних органів влади та місцевих адміністрацій в контексті впровадження цифрових технологій та реалізації зазначеного організаційно-адаптаційного механізму. Визначено етапи цифрової трансформації державного управління наданням соціальних послуг.

The article examines the conceptual provisions of the modernization of state management mechanisms in the field of social services in the context of the processes of digitization of the economy and social relations. The purpose of the article is the theoretical and methodological substantiation of the modernization of the state management mechanisms in the field of social services in the context of the digitalization of socio-economic processes. The main characteristics of digital transformations in the system of providing social services have been summarized based on the study of the existing theoretical foundations of the the public administration system digitalization and the development of public administration mechanisms. The factors influencing the formation of the system of providing social services in the conditions of digitalization of socio-economic processes have been determined. The importance of improving the existing organizational mechanism of state management in the field of social services has been substantiated based on the implementation of measures aimed at ensuring competition between service producers, the creation of developed infrastructure, the integration of the social services market with other markets, the use of innovative technologies, etc. It has been proposed to form an adaptive management mechanism for the development of enterprises and organizations in the service sector in regional systems, taking into account the rational use of their potential and innovative methods of organizing activities. It has been well-founded that the implementation of the organizational-adaptive mechanism will contribute to the automation and coordination of the activities of all participants in the social services market; the advantage of this is the reduction of transaction costs of social institutions and enterprises providing social services, as well as the reduction of budget costs of consumers. The expected results under the conditions of their effective implementation should be the acceleration of the development of the social sphere, the solution of social problems at the level of a separate region and community and the improvement of the quality of services. The problem of interaction between regional authorities and local administrations in the context of the implementation of digital technologies and the implementation of the specified organizational and adaptation mechanism has been

singled out. The stages of the digital transformation of the state administration of social services have been determined.

Ключові слова: державне управління, сфера соціальних послуг, механізм, цифровізація, цифровий розвиток.

Keywords: public administration, sphere of social services, mechanism, digitization, digital development.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Впровадження інформаційних технологій у всі сфери економічної діяльності суспільства, в тому числі і сферу послуг, сформували засади для нового, цифрового розвитку сфери соціального захисту населення та надання соціальних послуг. Зазначені технологічні ініціативи здатні трансформувати економічні відносини між виробниками послуг, до яких відносяться державні та недержавні установи, та їх споживачами. Пріоритет в даному випадку надається дистанційному обліку потреб ринку соціальних послуг, освітнім та медичним послугам, консультаціям та послугам у сфері культури. У зв'язку із глобалізаційними чинниками, що мають значний вплив на процеси цифровізації суспільства, ефективна організація та адаптація економічних відносин до трансформацій ринку соціальних послуг набувають особливої актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-методологічний базис розробки механізмів державного управління у сфері надання соціальних послуг сформували дослідження таких вітчизняних вчених, як Афенкіна О.Г. [1], Баранник Л.Б.[2], Белевцова Я.С. [3], Дубіч К.В. [4], Гафарова К.Е. [5], Кравченко М.В. [6], Міщенко К.С. [7] та ін. Основним фокусом наукових праць в напрямку розвитку сфери соціальних послуг є трансформація механізмів державного управління в контексті процесів децентралізації влади, пошук шляхів фінансування соціальної сфери та оптимізації бюджетних витрат, формування сучасної системи надання соціальних послуг.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проте сучасний стан розвитку соціальної сфери в контексті цифровізації державного управління сферою соціальних послуг вказує на те, що характер економічних відносин як на макро- так і на мезоекономічному рівні має високий рівень турбулентності, що потребує систематичного підходу до адаптації процесу впровадження цифрових технологій з метою стабільного розвитку соціальних послуг. Отже, актуальності набуває розробка механізмів державного управління, що здатні врахувати вплив процесів цифровізації економіки та суспільства. Оскільки цифрова трансформація передбачає зміни в моделях управління системами на різних рівнях з метою підвищення їх ефективності, це стосується і державного управління соціальною сферою як на макро-, так і мезорівні [8, с.49].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є теоретико-методологічне обґрунтування модернізації механізмів державного управління сфери соціальних послуг в контексті цифровізації суспільно-економічних процесів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Процеси цифровізації економіки та суспільства спричиняють трансформацію основних державних інститутів та структур, підвищуючи ефективність їхнього функціонування та конкурентоспроможність, створюючи передумови для економії ресурсів. В цьому контексті важливо зазначити, що використання цифрових технологій є обов'язковим елементом розвитку всіх сфер суспільних відносин, проте цифровізація сфери державного управління є пріоритетною та важливою, оскільки забезпечує прозорість комунікаційної взаємодії між населенням та органами державної влади як на макро-, так і регіональному рівні, сприяє швидкому вирішенню проблем громадян та формуванню позитивного іміджу органів публічної влади.

Розвиток соціальних послуг в умовах становлення інформаційної економіки формує нові комунікаційні відносини між виробниками та споживачами на засадах інформаційних технологій, що реалізуються через

електронну комерцію, спеціалізовані інтернет-платформи, а також шляхом формування мереж спеціалізованих центрів надання послуг, розробки адміністративних сайтів соціальних установ та мережеских асоціацій. Вищезазначені заходи сприяють підвищенню грошового та матеріального доходу через збір, обробку та надання необхідної інформації як для населення, так і організацій, що задіяні до процесу надання послуг.

Узагальнимо основні характеристики цифрових трансформацій в системі надання соціальних послуг. Отже, до них слід віднести:

- можливість швидкої комунікації з населенням у випадку ускладнення особистого контакту;

- прискорення процесів децентралізації системи державного управління наданням соціальних на основі інструментів комплексної персоніфікованої взаємодії між споживачами послуг та державними і приватними структурами;

- оптимізацію бюджетних витрат на реалізацію державних та муніципальних функцій на основі використання цифрових технологій;

- підвищення результативності взаємодії публічно-правових формувань на всіх рівнях влади;

- створення єдиної системи надання державних та муніципальних соціальних послуг.

Ключовою концепцією, що на даний час використовується в державному управлінні сферою соціальних послуг, є концепція електронного уряду, яка побудована на використанні інноваційних технологій в практиці надання соціальних послуг населенню [9]. Основною метою цифровізації надання соціальних послуг є ефективність роботи органів публічної влади та вдосконалення якості послуг. Незважаючи на те, що в різних країнах даний процес відбувається з різною швидкістю та має різне охоплення населення, фактори впливу є схожими. Серед них доцільно виокремити наступні:

- ресурси бюджетної системи;
- рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та можливість їх регіонального поширення;

- цифрова грамотність населення.

Проте у вітчизняній системі державного управління сферою соціальних послуг вважаємо доцільним виокремити наступні фактори впливу, що на даний час мають першочергове значення:

- потреба в постійному вдосконаленні систем кібербезпеки та інструментів зберігання та обробки даних про одержувачів соціальних послуг на основі використання хмарних технологій із паралельною розробкою відповідних державних та муніципальних програм;

- необхідність використання інструментів адаптації цифрових технологій до вимог та можливостей отримувачів соціальних послуг;

- потреба в оцінці популярності використовуваних технологій та онлайн-ресурсів;

- необхідність проведення супутніх заходів щодо підвищення рівня цифрової грамотності як одержувачів, так і постачальників соціальних послуг;

- активне проведення експертної оцінки цифрових порталів та платформ муніципальних установ на предмет їх ефективності та актуальності;

- обґрунтування ресурсних витрат при роботі з обробкою персональних даних отримувачів послуг, а також комунікаційні процеси.

Для того, щоб цифровізація суспільства та, зокрема, соціальної сфери, була здатна забезпечити стабільні дивіденди учасникам процесу виробництва соціальних послуг із подоланням можливого цифрового розриву, важливого значення набуває удосконалення існуючого організаційного механізму державного управління сферою соціальних послуг. Мають бути розроблені та конкретизовані заходи, спрямовані на забезпечення конкуренції між виробниками послуг, створення розвиненої інфраструктури, інтеграції ринку соціальних послуг з іншими ринками, активне впровадження інструментів державно-приватного партнерства, адаптацію виробників та споживачів соціальних послуг в умовах непередбачуваності вітчизняної кон'юнктури. Очікуваними результатами за умов їх ефективної реалізації мають стати

прискорення розвитку соціальної сфери, вирішення соціальних проблем на рівні окремого регіону та громади, підвищення якості послуг.

У сучасних умовах розвитку ринкових відносин та посилення конкуренції пріоритетним напрямом вважається формування адаптивного механізму управління розвитку підприємств та організацій сфери послуг у регіональних системах з урахуванням раціонального використання їх потенціалу та інноваційних методів організації діяльності (рис.1).

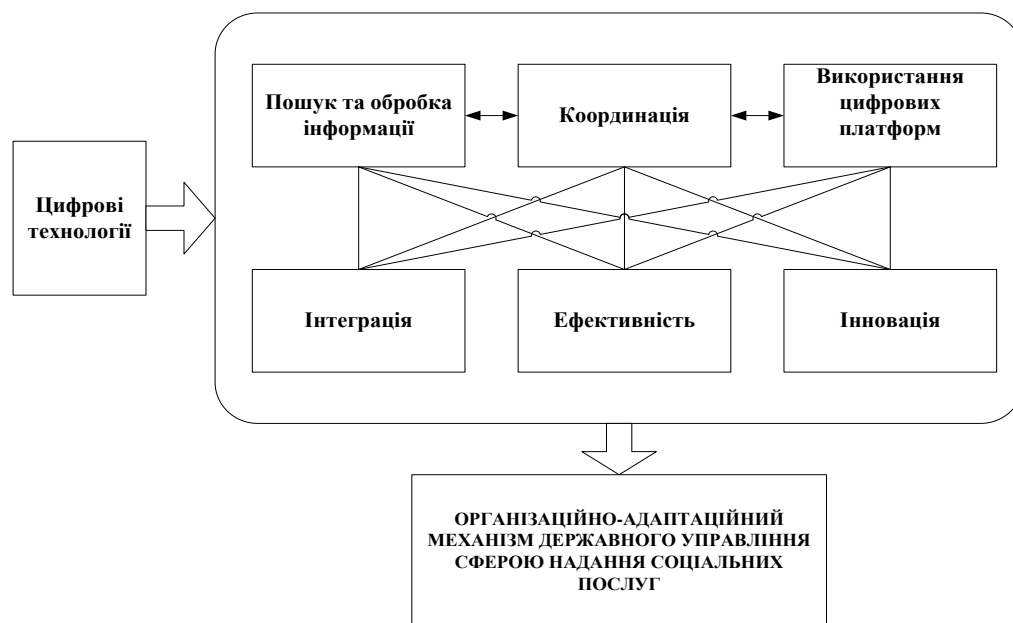


Рис.1. Концептуальна схема організаційно-адаптаційного механізму державного управління сферою надання соціальних послуг в контексті цифровізації

Джерело: розробка автора

Новий удосконалений механізм має бути спрямований перш за все на координаційні заходи, що сприятимуть швидкій адаптації учасників ринку до цифрових змін. Актуальним є акцент на інвестиції в нові сучасні технології соціальних установ, масштабне доповнення економічними реформами, ефективності норми регулювання та забезпечення належного бізнес-клімату на ринку соціальних послуг [10].

Ключову роль в реалізації організаційно-адаптаційного механізму державного управління сферою надання соціальних послуг в умовах цифровізації відіграють процеси пошуку та обробки інформації. Даний підхід дозволяє сформувати відповідну базу даних як для виробників, так і для споживачів соціальних послуг. Необхідний обсяг інформації про надання та споживання соціальних послуг сприяє не тільки активному впровадженню такого інструменту, як маркетинг послуг, а також активізації процесів ефективної реалізації електронного уряду, електронного бізнесу та створює передумови для використання електронних платформ.

Реалізація організаційно-адаптаційного механізму сприятиме автоматизації та координації діяльності всіх учасників ринку соціальних послуг, перевагою цього є скорочення транзакційних витрат соціальних установ та підприємств, що надають соціальні послуги, а також скорочення бюджетні витрати споживачів. В основу механізму задіяно автоматизовану форму збору та передачі даних, що забезпечує його систематичну реалізацію на основі задіяння інформаційних технологій з урахуванням збору, зберігання та обробки великого обсягу інформації. На ефективність реалізації організаційно-адаптаційного механізму розвитку соціальних послуг впливає використання технологічних платформ, оскільки під впливом технологічних нововведень та інформаційних технологій проходять відповідне оновлення та модернізацію. Інтеграція інформації у формі автоматизації та координації учасників ринку соціальних послуг через електронні платформи забезпечує спрямованість організаційно-адаптаційного механізму розвитку соціальних послуг в умовах цифровізації економіки. Інституційні реформи мають бути направлені на сприяння організації управління наданням соціальних послуг в контексті цифровізації на основі технологічних впроваджень, спрямованих на зміцнення систем онлайн-платежів та розвиток цифрової грамотності та навичок як серед споживачів, так та серед виробників соціальних послуг, підвищення рівня довіри до онлайн-транзакцій за допомогою необхідних

правил захисту персональних даних та інструментів забезпечення інформаційної безпеки.

Трансформаційний процес класичної форми до цифрового надання соціальних послуг в умовах цифровізації економіки характеризується послабленням динаміки впровадження сучасних технологій у розвиток соціальних послуг. Так, на сучасному етапі в Україні існують проблеми, пов'язані із недостатністю забезпечення швидкісним інтернетом, зростанням тарифів, низьким рівнем цифрової та комп'ютерної грамотності, доступністю до сучасних телекомунікаційних заходів. Відповідно реалізація вищезазначеного механізму забезпечує систематичний ланцюжок у функціонуванні ринку соціальних послуг, згуртованість учасників ринку, а також сприяє ефективності їх діяльності та формуванню згуртованості, створює умови для впровадження інноваційних ідей.

Проте взаємодія регіональних органів влади та місцевих адміністрацій в контексті впровадження цифрових технологій та реалізації зазначеного організаційно-адаптаційного механізму спричиняє сукупність проблем, серед яких слід виокремити наступні:

1. Ризик можливого дублювання функцій владних структур з існуючими загальнонаціональними цифровими сервісами.

2. Обмежене фінансування органів муніципального та регіонального управління.

Складність вбудовування регіональної взаємодії органів влади розв'язується виходячи з того, що цей рівень управління наданням соціальних послуг є кінцевим в інформаційно-комунікаційному ланцюгу. Отже, технологію цифрової трансформації державного управління наданням соціальних послуг доцільно реалізувати на основі наступних етапів (таблиця 1).

**Таблиця 1. Етапи цифрової трансформації державного управління
наданням соціальних послуг**

Етап	Зміст етапу
1. Архітектура системи державного управління наданням соціальних послуг на засадах цифровізації	Переформатування процесів державного та муніципального управління на основі впровадження цифрових технологій
2. Впровадження цифрових інструментів державного управління, що використовуються в умовах реального часу	Спільне використання даних, що отримані шляхом автоматизованого збору інформаційної інфраструктури органів державної та муніципальної влади, що призводить до підвищення ефективності прийняття управлінських рішень в сфері надання соціальних послуг
3. Цифрове державне управління наданням соціальних послуг	Отримання реальних важелів впливу на формування та реалізацію політики у сфері надання соціальних послуг шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій. Отримання можливостей для бюджетних оптимізацій.

Джерело: розробка автора

Якщо розглядати механізм державного управління наданням соціальних послуг на регіональному рівні, що реалізується, орієнтуючись на цифрові технології, його концептуальний базис не відрізняється від аналогічних управлінських процесів на загальнодержавному рівні. Цифрова трансформація державного управління сферою соціальних послуг створює синергетичний ефект, що забезпечує розвиток регіонального простору загалом.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Отже, на основі вищезазначеного доцільно виокремити наступні пріоритетні напрямки запропонованого організаційно-адаптаційного механізму:

– надання електронних послуг у сфері соціального обслуговування за допомогою дії відповідних алгоритмів (надання пакету документів для оформлення та отримання соціальних послуг, придбання відповідних документів та довідкової інформації тощо);

– розвиток нових цифрових форм взаємодії постачальників соціальних послуг та одержувачів за допомогою використання інтернет-технологій (консультування, подання скарг);

– формування спеціальних компетенцій щодо використання цифрових технологій.

Використання цифрових технологій як провідних в процесі надання соціальних послуг дає можливість підвищити рівень державного управління за рахунок: зростання швидкості інформаційного обміну та обробки даних; зниження трансакційних витрат; трансформації механізмів надання державних послуг; скорочення адміністративних бар'єрів.

Пріоритетними стратегічними напрямками цифровізації сфери надання соціальних послуг в складних умовах зростання інтенсивності інформаційних потоків є забезпечення надійності, стійкості та захищеності інформаційної системи та виконання вимог законодавства за рахунок удосконалення структури даних та програмного забезпечення як державних організацій, так і приватних структур, використання регламентів захищеного інформаційного обміну в системі електронного документообігу.

Література

1. Афенкіна О.Г. Інноваційні підходи в реалізації соціального захисту населення на регіональному рівні : автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 Київ, 2010. 20 с.
2. Баранник Л.Б. Фінансове забезпечення системи соціального захисту населення в умовах економічних перетворень : автореф. дис. д-ра екон. наук : 08.00.08. Київ, 2014. 38 с.
3. Бєлєвцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Харків, 2011, 20 с.
4. Гафарова К.Е. Глобальна трансформація системи соціальних послуг: автореф. дис. канд. екон. наук : 08.00.02. Київ, 2011. 20 с.
5. Дубич К. В. Освітній механізм державного управління соціальними послугами в Україні: сучасний стан реалізації. *Інвестиції: практика та досвід*. 2015. № 3 (лютий). С. 110-115

6. Кравченко М.В. Система соціального захисту населення як об'єкт державної політики: методологія та практика : монографія. Київ: Інформ.-аналіт. агентство, 2012. 451 с.

7. Міщенко К.С. Механізми державного управління соціальним захистом інвалідів в Україні: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Київ, 2009. 20 с.

8. Popelo, O., Garafonova, O., Tulchynska, S., Derhaliuk, M., & Berezovskyi, D. Functions of public management of the regional development in the conditions of digital transformation of economy. *Amazonia Investiga*. 2021. 10(43).P. 49-58. <https://doi.org/10.34069/AI/2021.43.07.5>

9. Kondratenko, N., Papp, V., Romaniuk, M., Ivanova, O., Petrashko, L. The role of digitalization in the development of regions and the use of their potential in terms of sustainable development. *Amazonia Investiga*. 2022. 11(51). P.103–112. DOI: <https://doi.org/10.34069/AI/2022.51.03.10>

10. Іванова Н. Цифровий розвиток регіонів України: тренди довоєнного періоду та перспективи післявоєнного відновлення. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2022. N 4(32). С. 208-217.

References

1. Afenkina, O.H. (2010), “Innovative approaches in the implementation of social protection of the population at the regional level”, Ph.D. Thesis, Public Management and Administration, Kyiv, Ukraine.

2. Barannyk, L.B. (2014), “Financial provision of the system of social protection of the population in the conditions of economic transformations”, Ph.D. Thesis, Finance, Kyiv, Ukraine.

3. Bielievtsova, Ya. S. (2011), “Mechanism for improving the quality of social services at the level of local authorities”, Ph.D. Thesis, Public Management and Administration, Kharkiv, Ukraine.

4. Hafarova, K.E. (2011), “Global transformation of the social services system“, Ph.D. Thesis, World Economy and International Economic Relations, Kyiv, Ukraine.
5. Dubych, K. V. (2015), “The educational mechanism of state management of social services in Ukraine: the current state of implementation”, *Investytsii: praktyka i dosvid*, vol.3, pp.110-115.
6. Kravchenko, M.V. (2012), *Systema sotsialnoho zakhystu naselennia yak ob'iekt derzhavnoi polityky: metodolohiia ta praktyka* [The system of social protection of the population as an object of state policy: methodology and practice], Kyiv, Ukraine.
7. Mishchenko, K.S.(2009), “Mechanisms of state management of social protection of the disabled in Ukraine”, Ph.D. Thesis, Public Management and Administration, Kyiv, Ukraine.`
8. Popelo, O., Garafonova, O., Tulchynska, S., Derhaliuk, M., & Berezovskyi, D. (2021), “Functions of public management of the regional development in the conditions of digital transformation of economy”, *Amazonia Investiga*, vol. 10(43), pp. 49-58. available at: <https://doi.org/10.34069/AI/2021.43.07.5>
9. Kondratenko, N., Papp, V., Romaniuk, M., Ivanova, O. and Petrashko, L. (2022), “The role of digitalization in the development of regions and the use of their potential in terms of sustainable development”, *Amazonia Investiga*, vol. 11(51), pp. 103–112. DOI: <https://doi.org/10.34069/AI/2022.51.03.10>
10. Ivanova, N. (2022), “Digital development of the regions of Ukraine: trends of the pre-war period and prospects for post-war recovery”, *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia*, vol.4(32), pp.208-217.

Стаття надійшла до редакції 11.02.2024 р.