

УДК 338:334.02 [321:316]

## МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ЇХ ІТ-ОПОСЕРЕДКУВАННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

**Євсєєва Ольга Олексіївна,**

д.е.н., професор

Український державний університет

залізничного транспорту

м. Харків, Україна

**Ткаченко Валерія Романівна,**

студентка

Харківський національний університет

імені Семена Кузнеця

м. Харків, Україна

**Анотація:** В умовах викликів воєнного часу цифрові технології стають в нагоді у розповсюдженні інформації суспільству та бізнесу через відповідні інтернет-ресурси про державні та донорські програми, приватні ініціативи підтримки підприємців. Розглянуто теоретичний підхід упровадження менеджменту соціальних послуг через призму авторської концептуальної моделі ІТ-опосередкування. Проаналізовано сучасний стан диджитал-середовища на предмет можливості отримання фінансової соціальної допомоги за переліком організацій, які допомагають громадянам України, що опинилися під час війни в складних життєвих умовах.

**Ключові слова:** цифрові технології, оцифрування, автоматизація, диджиталізація, ІТ-опосередкування, концептуальна модель, диджитал-середовище.

Менеджмент соціальної роботи є одним із видів менеджменту та складовим елементом соціального управління, тобто такої управлінської праці, де головним суб'єктом та об'єктом діяльності на рівні відповідної організації соціальної сфери виступає людина. [1, С.13]

Менеджмент соціальної роботи є складовим елементом соціального

управління, і порівняно з ним він охоплює відносно вузьку сферу, що включає соціальні системи (людей), метою яких може бути виробництво товарів та їх реалізація, надання різноманітних послуг споживачам у рамках певної організації. [1, С. 14]

Менеджмент соціальної роботи – це свідомий системний вплив на процес і результат організації соціальної служби: розвиток соціальної допомоги, обслуговування, профілактики, патронажу, інспектування, консультування, інформування шляхом оптимального використання ресурсів клієнта та соціальної служби різних форм власності, прийняття конкретного рішення щодо мети, завдань соціальної роботи з окремими випадками або нормами факторів соціальної проблеми. [1, С. 14]

За роки незалежності України соціальна робота пройшла кілька етапів становлення та розвитку.

Головна мета менеджменту соціальної роботи – забезпечення реалізації основних принципів державного підходу до організації соціальної роботи в умовах конкретної соціальної організації (служби). [1, С. 24]

Менеджмент соціальної роботи – це цілеспрямований вплив на процес і результат організації соціальної служби, зусиллями соціальних працівників і спеціалістів якої здійснюється соціальна допомога, обслуговування, профілактика, патронаж, інспектування, консультування, прийняття конкретного рішення щодо вирішення соціальних проблем клієнтів. Процес організації менеджменту соціальної роботи включає і співпрацю з іншими соціальними інституціями. [1, С. 25]

Суспільство як систему складають багато різних підсистем. За типами соціальних зв'язків вони класифікуються на: соціальні групи (зв'язки взаємодій); соціальні інститути (регулятивні зв'язки); соціальні організації (функціональні зв'язки) тощо. [1, С. 25-26]

Все це потребує систематизації, а в сучасних умовах вибагливе сьогодення диктує нові актуальні вимоги до трансформації майже усіх сфер соціальної діяльності. Мова, безпосередньо йде про такі поняття як

оцифрування [2, С. 204] даних, автоматизацію [2, С. 205] операцій та процесів, диджиталізацію [2, С. 206] як певну опосередкованість та розповсюдження означених процесів. Відзначимо, виокремлені три терміни не є синонімами та кожний з них має власне унікальне значення.

На нашу думку, як продовжувачів зазначеної вище ідеї, взаємодія згаданих вище термінів в контексті їх розуміння як процесів, має відбуватися за певним алгоритмом, що в сукупності становить будь-якій певний цифровий процес упровадження і що означено нами терміном «ІТ-опосередкування» */оголошується авторами в-перше, ідея належить авторці О.О.Євсєєвій/* та може застосовуватися як окремо до кожної визначеної нами складової алгоритму */оголошується авторами в-перше, ідея належить авторці В. Р. Ткаченко/*, так і до самого алгоритму в цілому як певного організаційного процесу у прикладній діяльності */оголошується авторами в-перше, ідея належить авторці О.О.Євсєєвій/*, наприклад, у менеджменті соціальних послуг */оголошується авторами в-перше та є результатом спільного критичного мислення авторів дослідження/*.

На підставі викладеного теоретичного підходу упровадження цифрових технологій, використовуючи запропонований алгоритм, авторами дійсного дослідження *в-перше запропонована концептуальна модель ІТ-опосередкування соціальних послуг в умовах воєнного часу*.

Дійсно, «цифрові технології стають в нагоді у розповсюдженні інформації суспільству та безпосередньо бізнесу через відповідні інтернет-ресурси про державні та донорські програми, приватні ініціативи підтримки підприємців в умовах викликів воєнного часу, що допоможуть зберегти бізнес, робочі місця та підтримати економіку України» [3, С. 25].

Особливо актуальним на сьогодні є розуміння того, що будь-який член суспільства - чи то приватна особа, чи то легальний бізнес, – мають впевненість у соціальному захисті.

Так, ми вже розглядали запропоновані державою пропозиції реалізації соціального захисту бізнесу в умовах воєнного стану у відповідних публікаціях

за джерелами [4] та [5].

В дійсній публікації ми розглянемо максимально можливу кількість пропозицій способи соціальної підтримки саме приватних осіб на підставі інформаційного ресурсу за джерелом [6, [https://auc.org.ua/sites/default/files/library/dopomoga\\_2.pdf](https://auc.org.ua/sites/default/files/library/dopomoga_2.pdf)], рис 1.

Проаналізувати сукупність платформ та пропозицій, які по суті створюють диджитал-середовище, на предмет можливості отримання фінансової соціальної допомоги за переліком організацій, які допомагають громадянам України, що опинилися під час війни в складних життєвих умовах, можна за відповідними інтернет-посиланнями, наведеним на рис. 1.

Відповідно до Конституції України громадяни мають право на соціальний захист, що включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом. [6]

Основна мета соціального захисту – створити умови, які мають забезпечувати достойний рівень життя усім громадян.

У міжнародному законодавстві, зокрема у Конвенції ООН про мінімальні норми соціального забезпечення, соціальний захист повинен створити умови достатні для організації здорових і гідних умов життя для громадян та їх родин. Сьогодні в Україні визначено понад 100 видів пільг та соціальних допомог, якими користуються близько 19 млн. громадян. [6]

Асоціація міст України розробила стратегію реформування сфери, відповідно до якої система соціального захисту та забезпечення, використовуючи ресурси публічного та приватного секторів, забезпечує достатній рівень життя та здоров'я громадян у відповідності до їхніх потреб на рівні територіальних громад та сприяє виведенню їх із складних життєвих обставин. [6]

 <p>Грошова допомога від Юнісеф «Спільно»</p>	<p>Допомога надається родинам в Україні, які належать до однієї з двох категорій:          – мають троє і більше дітей до 18 років, з яких принаймні одна дитина не досягла двох років на момент подання заявки          – мають двоє і більше дітей до 18 років, з яких принаймні одна дитина з інвалідністю          Розмір допомоги: <b>2200 грн</b> на кожного члена сім'ї, але не більше як на п'ять осіб          Реєстрація: <a href="https://register.unicef.org/">https://register.unicef.org/</a></p>
 <p>Грошова допомога від Агентства ООН у справах біженців</p>	<p>Допомога надається внутрішньо переміщеним особам у Львівській, Черкаській, Кіровоградській, Полтавській, Запорізькій областях          Розмір допомоги: <b>2200 грн</b> на кожного члена сім'ї          Отримати допомогу через представництва УВКБ ООН:  <a href="https://www.unhcr.org/ua/93291-unhcr-is-launching-a-cash-assistance-programme-for-idps-ua.html">https://www.unhcr.org/ua/93291-unhcr-is-launching-a-cash-assistance-programme-for-idps-ua.html</a></p>
 <p><b>Допомога</b></p>	 <p>Проект \$1k Україна          Проект допомагає родинам, що опинилися в біді - зв'язує зі спонсором, який пожертвує гроші безпосередньо на банківський рахунок в Україні          Розмір допомоги: <b>1000 \$</b>          Реєстрація: <a href="https://aktable.com/shrvf5CmwigdEjFv">https://aktable.com/shrvf5CmwigdEjFv</a></p>
<p><b>€Допомога</b>          Платформа, яка організовує надання грошової допомоги від міжнародних організацій жителям України, включаючи тих, хто перебуває на тимчасово окупованих, деокупованих територіях або таких, що знаходяться в зоні активних бойових дій          Реєстрація: <a href="https://aid.edopomoga.gov.ua">https://aid.edopomoga.gov.ua</a>          Перевірка статусу заявки: <a href="https://aid.edopomoga.gov.ua/check">https://aid.edopomoga.gov.ua/check</a></p>	 <p>Запорізький благодійний фонд «Єдність» за майбутнє»          Фонд надає багаточисельну матеріальну допомогу громадянам України, які постраждали від війни          Розмір допомоги: <b>2220 грн</b> на одну особу на 1 або 3 місяці (залежить від області)          Реєстрація: <a href="https://register.pau.uasabilee.uk/">https://register.pau.uasabilee.uk/</a></p>
 <p><b>GATE TO UKRAINE</b>          Gate to Ukraine Платформа, що допомагає американцям надавати допомогу українським багатодітним сім'ям, які постраждали внаслідок війни, були вимушені переїхати, або знаходяться на тимчасово окупованих територіях          Розмір допомоги: <b>100 \$</b>          Реєстрація: <a href="https://gate.org/get-help/">https://gate.org/get-help/</a></p>	 <p>Благодійний фонд «Щаслива дитина»          Фонд надає допомогу важкохворим дітям, дітям з інвалідністю, ВПО з дітьми багатодітним сім'ям, одиницям батькам, опікунам, які до 24 лютого 2022 проживали лише на території Запорізької, Херсонської та Донецької областей          Розмір допомоги: <b>1500-4000 грн</b> на сім'ю          Реєстрація: <a href="http://www.deti.gov.ua/antiva">www.deti.gov.ua/antiva</a></p>
 <p><b>СОС ДИТЯЧІ МІСТЕЧКА</b>          Gate to Ukraine Платформа, що допомагає американцям надавати допомогу українським багатодітним сім'ям, які постраждали внаслідок війни, були вимушені переїхати, або знаходяться на тимчасово окупованих територіях          Розмір допомоги: <b>100 \$</b>          Реєстрація: <a href="https://gate.org/get-help/">https://gate.org/get-help/</a></p>	 <p>Благодійний фонд «СОС Дитячі Містечка Україна»          Фонд надає багаточисельну грошову допомогу внутрішньо переміщеним родинам з числа прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу та сімей опікунів, в яких виховуються від трьох дітей, віком до 18 років у 5 областях (на першому етапі) України – Херсонській, Запорізькій, Луганській, Харківській та Чернівецькій          Розмір допомоги: <b>2200 грн</b> на одного члена родини на 1 місяць          Реєстрація: <a href="https://cutty.gov.ua/">https://cutty.gov.ua/</a></p>
 <p><b>ДОПОМОГА СЕСТЕР для матерів у скрутні</b>          Gate to Ukraine Платформа, що допомагає американцям надавати допомогу українським багатодітним сім'ям, які постраждали внаслідок війни, були вимушені переїхати, або знаходяться на тимчасово окупованих територіях          Розмір допомоги: <b>100 \$</b>          Реєстрація: <a href="https://gate.org/get-help/">https://gate.org/get-help/</a></p>	 <p>Спільнота батьків «Кідфрендл!» (допомога сестер для матерів у скрутні)          Спільнота надає допомогу українським мамам у складному становищі          Розмір допомоги: невелика одноразова фінансова підтримка          Реєстрація: <a href="https://cutty.gov.ua/">https://cutty.gov.ua/</a></p>
<p><b>ГУМАНІТАРНІ ФОНДИ</b></p>	
 <p><b>Допомога</b>          €Допомога Платформу створено Міністерством соціальної політики України за підтримки Міністерства цифрової трансформації України та ПРООН за фінансової підтримки Швеції з метою забезпечення нагальних потреб громадян, які постраждали або були змушені змінити своє місце перебування у зв'язку з агресією росії          Реєстрація: <a href="https://social.edopomoga.gov.ua">https://social.edopomoga.gov.ua</a></p>	 <p>Товариство Червоного Хреста України          ТЧХУ надає внутрішньо переміщеним особам продуктові набори (хрусти, макаронні вироби, консерви, цукор, борошно, олія та інші продукти тривалого зберігання), піпленні засоби (дитячі та дорослі підгузки, чоловічі та жіночі засоби гігієни, дезінфікуючі розчини тощо), а також лікарські засоби та медикаменти (за наявності)          Регіональні контакти ТЧХУ: <a href="https://redcross.org.ua/contacts/">https://redcross.org.ua/contacts/</a></p>
 <p>Благодійний фонд «Мама + Я»          Звертатися за допомогою у Директ: <a href="https://instagram.com/fond_mama_plus_me">https://instagram.com/fond_mama_plus_me</a></p>	 <p>Благодійний фонд «У матусиних долонях»          Фонд допомагає сім'ям з дітьми з числа ВПО, які проживають в містах, де відбуваються бойові дії          Реєстрація: <a href="https://choko.link/charityfoundation.ua">https://choko.link/charityfoundation.ua</a></p>
 <p>Християнська церква «Перемога»          Церква допомагає продуктами, дитячими харчуваннями Hipp та речами першої необхідності (Київ), надає молитовну, моральну й душевну підтримку          Контакти на сайті: <a href="https://viktorychurch.org.ua/vi-radiva-dopomoga">https://viktorychurch.org.ua/vi-radiva-dopomoga</a></p>	

**Рис. 1. Перелік організацій, які допомагають громадянам України, що опинилися під час війни в складних життєвих умовах**

[Примітка: відтворено авторами за джерелом [6]]

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» одним із чинників, що можуть зумовити складні життєві обставини, є шкода, завдана бойовими діями, збройним конфліктом чи тимчасовою окупацією. Згідно з Указом Президента України від 24.12.2022 № 64/2022 в Україні введено

воєнний стан у відповідь на початок РФ війни. У зв'язку з бойовими діями, які веде Росія проти України, органи місцевого самоврядування зіткнулись з проблемою, в тому числі, забезпечення надання якісних соціальних послуг громадянам. Тому, для допомоги органам місцевого самоврядування у забезпеченні послугами громадян, Міністерство соціальної політики України розробило методичні рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. [6]

Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587, рекомендований для застосування органам місцевого самоврядування, а не обов'язковий до виконання (пункт 2 цієї постанови). Тобто, органи місцевого самоврядування в рамках законів України та Конституції України мають право самостійно визначати особливості організації та надання соціальних послуг, враховуючи наявний стан речей. [6]

Враховуючи, що в Україні проводяться військові дії та з метою забезпечення надання громадянам України необхідної допомоги соціальні послуги пропонується надавати екстрено (кризово) (за неможливості застосування загального порядку організації та надання соціальних послуг). [6]

**Відповідно до статті 18 Закону України «Про соціальні послуги» у разі надання соціальних послуг екстрено (кризово) ведення випадку не застосовується, тобто не здійснюється [6]:**

1) аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;

2) оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;

4) розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;

5) укладення договору про надання соціальних послуг;

6) виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального

плану надання соціальних послуг;

7) здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості.

Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг екстрено (кризово) приймається невідкладно, не пізніше однієї доби з моменту одержання відповідної заяви, звернення, повідомлення. Соціальні послуги екстрено (кризово) надаються безкоштовно. У разі стабілізації ситуації, яка не загрожує життю та здоров'ю людини, використовувати технологію ведення випадку/роботи з випадком. [6]

Рекомендується органам місцевого самоврядування надати право приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) безпосередньо надавачам таких послуг (центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг, тощо) з подальшим інформуванням органів місцевого самоврядування про їх надання в розрізі таких напрямів [6]:

-щодо соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

-щодо організації догляду вдома;

-щодо влаштування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю до будинків-інтернатів для громадян похилого віку.

Наразі замовлення більшості вказаних послуг також може реалізуватися через платформу «єДопомога».

Платформа «єДопомога» була створена Міністерством соціальної політики України за підтримки Міністерства цифрової трансформації України та Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні за фінансової підтримки Швеції з метою підтримки українців у часи російської агресії.

«єДопомога» – є міжнародною платформою, яка надає можливість залишити заявку на фінансову підтримку від міжнародних організацій.

Мінсоцполітики проводить верифікацію даних заявника, використовуючи наявні державні інформаційні реєстри та бази даних, що дозволяє отримувати перевірену інформацію про особу.

Рішення щодо надання допомоги відповідній категорії населення та сум

виплат приймають міжнародні організації. Пріоритетними є найнезахищені верстви населення, що мають соціальні статуси такі як: особа з інвалідністю, пенсіонер, одинока мати або батько, багатодітна сім'я, отримувач допомоги малозабезпеченим сім'ям зокрема з числа внутрішньо-переміщених осіб.

Одночасно Мінсоцполітики докладає максимальних зусиль задля збільшення кількості міжнародних організацій, що можуть надати грошову допомогу українцям, що постраждали від війни.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Тимошко Г. М. Менеджмент соціальної роботи: *навчальний посібник*. – Ніжин: Видавець ПП Лисенко М. М., 2011. – 308 с. URL : [https://lib.iitta.gov.ua/721606/1/20\\_Навчальний%20посібник%20МСП\\_2011\\_.pdf](https://lib.iitta.gov.ua/721606/1/20_Навчальний%20посібник%20МСП_2011_.pdf).

2. Євсєєва О. О., Ковальова Д. А. Цифрова трансформація обліку або діджиталізація як меседж у майбутнє. *Science and education: problems, prospects and innovations*. Abstracts of the 1st International scientific and practical conference. CPN Publishing Group. Kyoto, Japan. 2020. Pp. 204–208. URL: <https://sci-conf.com.ua/i-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-science-and-education-problems-prospects-and-innovations-7-9-oktyabrya-2020-goda-kioto-yaponiya-arhiv/>.

3. Євсєєва О. О. Релокейт бізнесу в умовах війни: виклики, механізми провадження, переваги та недоліки. *Трансформаційні процеси в умовах війни та післявоєнного періоду*: Збірник матеріалів Всеукраїнської міждисциплінарної науково-практичної конференції (м. Чернігів, 10 червня 2022 року). Чернігів : ГО «Науково-освітній інноваційний центр суспільних трансформацій», 2022. С. 25–28. [Електронне видання. Опубліковано: 2022-07-01]. URL: [https://reicst.com.ua/asp/issue/view/conf\\_mult\\_06\\_2022](https://reicst.com.ua/asp/issue/view/conf_mult_06_2022) ; DOI: <https://doi.org/10.54929/confmult-06-2022> .

4. Євсєєва О. О. Облікові аспекти державної підтримки бізнесу в умовах війни. *Сучасні проблеми економіки, обліку, фінансів і права*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 29 квітня



2022 р.). Полтава: ЦФЕНД, 2022. С. 15–16. URL: [http://www.economics.in.ua/2022/05/blog-post\\_14.html](http://www.economics.in.ua/2022/05/blog-post_14.html).

5. Євсєєва О. О. Формування облікової політики підприємства в умовах воєнного стану. *Міжнародна транспортна інфраструктура, індустриальні центри та корпоративна логістика*: Матеріали Вісімнадцятої науково-практичної міжнародної конференції (2–3 червня 2022 р., м. Харків, Україна). Харків : УкрДУЗТ, 2022. С. 226 – 228. URL : <http://mt.kart.edu.ua/images/stories/konf-1/history/program/tezi2022.pdf>.

6. Асоціація міст України: спільними зусиллями [сайт] : <https://auc.org.ua/>.