

<https://doi.org/10.36818/2071-4653-2021-1-4>

УДК 364:004

JEL I30, I38, H53, H55

В. Я. Малиновський

доктор політичних наук, професор, професор
кафедри соціогуманітарних технологій

Луцького національного технічного університету, м. Луцьк

e-mail: valentyu.volyn@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2017-553X>

СТРАТЕГІЧНІ АСПЕКТИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Цифрова трансформація соціальної сфери стала одним з важливих напрямів державної цифрової стратегії, спрямованої на формування ефективної сервісної цифрової держави. Механізмом державної цифрової стратегії є діджиталізація – переведення всіх соціальних послуг з режиму офлайн в онлайн. Відповідно, метою статті є теоретико-методологічне обґрунтування інституційних та організаційно-правових засад цифрової трансформації соціальної сфери. Здійснено детальний аналіз Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, метою якої є забезпечення європейських стандартів функціонування інституцій соціального захисту, надання послуг соціального характеру, фінансової стабільності соціальної сфери, підвищення її прозорості та оптимізації її адміністративних видатків. Головними результатами цифрової трансформації соціальної сфери мають стати: по-перше, зручний і доступний соціальний сервіс для громадян і подолання корупції у соціальній сфері; по-друге, оптимізація соціальних видатків держави.

Ключові слова: соціальна сфера, електронне урядування, цифрова трансформація, соціальні послуги, соціальний захист, соціальний сервіс.

Malynovsky V. STRATEGIC ASPECTS OF THE DIGITAL TRANSFORMATION IN THE SOCIAL DOMAIN

The digital transformation of the social sphere has become one of the important directions of the state digital strategy aimed at forming an effective service digital state. Digitalization is the mechanism of the state digital strategy. It constitutes the transfer of all social services from offline to online. Accordingly, a theoretical and methodological justification of the institutional, organizational, and legal foundations of the digital transformation of the social sphere is the purpose of the article. The paper provides an overview of attempts to introduce electronic technologies, in particular e-government, in the practice of public administration during the years of independence of Ukraine. On this basis, the emphasis is on the main problems that have accumulated in the social sphere. The Strategy for Digital Transformation of the Social Sphere approved by the order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated October 28, 2020, is analyzed in detail. The purpose of the Strategy is to ensure European standards of functioning of social protection institutions, provision of social services, and financial stability of the social sphere, and to increase its transparency and optimization of its administrative expenditures. Particular attention is paid to creating a new mechanism for implementing social policy on a fundamentally new basis – the unified information system of the social sphere created taking into account the latest information and management technologies, common modern standards of service quality, and the ability to make effective organizational and structural decisions. All types of state social support and assistance should be administered through this system, which will radically change the social sphere of Ukraine. The main results of the digital transformation of the social sphere should be: first, a convenient and accessible social service for citizens and overcoming corruption in the social sphere; secondly, the optimization of social spending of the state.

Keywords: social sphere, e-government, digital transformation, social services, social protection, social service.

Постановка проблеми. Створення цифрової держави останнім часом набуло особливої актуальності, про що свідчать не лише прийняті урядом документи, але й конкретні дії із втілення амбітної ідеї – зробити найзручнішу державу світу з точки зору взаємодії людини та держави та надання публічних послуг, аби ввійти до першої двадцятки цифрових держав світу [1]. Цифрова трансформація має охопити всі суспільно-економічні галузі і сфери: від діяльності органів публічної влади до освіти. У цьому контексті питання діджиталізації соціальної сфери набуло особливої ваги, адже складні проблеми, що накопичувалися роками, неможливо вирішити на основі застарілих підходів, без активного впровадження цифрових технологій. Зважаючи на це, наукове забезпечення зазначеного процесу є

важливим завданням, що постало перед вітчизняною наукою. Для досягнення поставлених завдань у статті використані такі методи: історичний, логічний, спостереження, аналіз і синтез, індукції.

Аналіз останніх досліджень. Дослідження проблематики запровадження цифрових технологій у практику публічного управління мають доволі широку авторську базу. Зокрема, питання поширення сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) в управлінську та сервісну практику відображені у працях [2; 3]. Однак цифровізація соціальної сфери, зважаючи на тренди державної політики останнього періоду, є порівняно новою сферою наукових досліджень, а тому потребує ґрунтовного наукового забезпечення. Зважаючи на новизну досліджуваної теми, основними джерелами,

на які спирався автор, були законодавчі і нормативно-правові акти.

Метою статті є теоретико-методологічне обґрунтування інституційних та організаційно-правових засад цифрової трансформації соціальної сфери в умовах децентралізації влади.

Основні результати дослідження. Повсякденне життя громадян стає дедалі все більш «цифровим», що передбачає високий рівень очікувань від діяльності органів публічної влади, зокрема розвитку сучасних електронних форм взаємодії, прозорості та відкритості діяльності, залучення громадян і надання публічних послуг. Розвиток і поширення сучасних ІКТ створює нові можливості для забезпечення взаємодії та співпраці органів публічної влади, громадян і бізнесу, високоякісного обслуговування фізичних та юридичних осіб державою. Розвиток і підтримка доступних і прозорих, безпечних та аж ніяк не корупційних, найменш затратних, швидких і зручних електронних послуг дає можливість покращити якість і доступність надання публічних послуг, суттєво зменшити корупційні ризики. Як зазначив у цьому зв'язку віце-прем'єр-міністр – міністр цифрової трансформації М. Федоров: «Комп'ютер не бере хабарів, тому все, що можна автоматизувати, ми автоматизуємо. Хочемо, щоб послуги були в мобільному додатку, а не лише на порталі. Хочемо, щоб послуги надавали взагалі без участі чиновників» [1].

Реальне запровадження електронних технологій у практику публічного управління розпочалося у 2016 р. зі схваленням Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. Метою її було «визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг» [4]. У 2020 р. передбачалося забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг [4]. Однак з різних причин, передусім через відсутність політичної волі, багато чого із запланованого так і не було реалізованим.

Механізмом надання електронних послуг є електронне урядування (е-урядування). Теоретичну основу концепції е-урядування склали теорії інформаційного суспільства, що отримали свій розвиток у другій половині ХХ століття. Ці теорії обґрунтовували домінуючу роль інформаційних ресурсів для розвитку та існування суспільства не лише на сучасному етапі, але й цивілізації у майбутньому, вони стануть основним критерієм соціальної стратифікації, основним ресурсом для прискореного розвитку окремих країн [5, с. 7]. У нашій країні узагальнене визначення е-урядування було запропоноване у Концепції розвитку електронного урядування в Україні (2010 р.): «Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності

органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [6].

Інструменти е-урядування здатні забезпечити значне покращення якості обслуговування фізичних і юридичних осіб та підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів публічної влади. Е-урядування визнавалося не лише сучасною управлінською технологією, але й ідеологією здійснення управління суспільними справами, виконання зобов'язань і надання електронних публічних послуг особі, підприємству, організації чи установі [3, с. 7-8]. Розвиток е-урядування в Концепції розвитку електронного урядування в Україні (2017 р.) визначено одним з першочергових пріоритетів реформування системи державного управління. У цьому урядовому документі е-урядування трактується як форма організації публічного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [7, с. 9].

Концепцією передбачався трансформаційний шлях подальшого розвитку е-урядування, що характеризується революційним характером і зосереджується на посиленні функціональних можливостей е-урядування та зниженні витрат органів публічної влади на реалізацію владних повноважень шляхом застосування сучасних інноваційних підходів, методологій і технологій. Для досягнення мети передбачалося забезпечити виконання комплексних заходів за відповідними напрямами, одним з яких була модернізація публічних послуг і розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою ІКТ. Зокрема, у сфері соціального захисту передбачалося:

- запровадження єдиного державного реєстру соціальної сфери та інтеграція наявних розрізнених баз даних;
- запровадження електронного лікарняного;
- запровадження автоматизації перевірки даних під час призначення адресної допомоги, пільг та інших видів соціальної допомоги;
- запровадження електронних трудових договорів [7, с. 9-10].

Незважаючи на ці урядові наміри, у соціальній сфері накопичилися такі основні проблеми:

1. Ускладнений доступ громадян до отримання соціальної підтримки, зокрема через корупційні прояви. Одна і та сама людина з питання одержання різних видів соціальної підтримки має звертатися до відповідних органів і, як правило, особисто – Пенсійний фонд, Центр зайнятості, Фонд соціального захисту інвалідів, Фонд соцстраху, місцеві органи соціального захисту. Передання звернень для розгляду до бек-офісів (часто на паперових носіях). Можливість дистанційного звернення відсутня або обмежена. Використання платформи «Дія» неможливе.

2. Відсутність належного інформування громадян про їхні соціальні права та їх реалізацію, зокрема регулярного інформування про надання соціальних виплат, інших видів соціальної підтримки.

3. Складні та непрозорі процедури розподілу та здійснення соціальних видатків.

4. Роздутий бюрократичний апарат, значні адміністративні видатки. Зокрема, річні соціальні видатки становлять 860 млрд грн, одержувачами різних видів соціальної підтримки (пенсії, субсидії, допомоги, соціальної послуги) є майже 20 млн громадян; адміністрування соціальної сфери складається з понад 70 ділових процесів, котрі здійснюють 60 тис. працівників, а видатки на адміністрування становлять понад 13 млрд грн на рік.

5. Величезний паперовий документообіг і величезні паперові архіви.

6. Відсутність можливості контролю операційних процесів у соціальній сфері.

7. Слабка, недостатня, часткова інтеграція інформаційних систем соціальної сфери з іншими державними інформаційними ресурсами [8, с. 6].

До цього переліку слід додати, що нинішня модель адміністрування соціальних програм є складною, вона виявилася неспроможною забезпечити адресний підхід до надання послуг соціального характеру та максимальне задоволення потреб громадян, а тому потребує удосконалення механізм здійснення системного моніторингу й контролю за цільовим використанням коштів, передбачених для соціальних виплат, за дотриманням державних стандартів під час надання соціальних послуг. Окрім того, система надання соціальних послуг і соціальної роботи потребує синхронізації з процесом реформування місцевого самоврядування і територіальної організації влади в Україні та суттєвих змін, насамперед спрямованих на забезпечення надання соціальних послуг і використання відповідних сервісів на базовому рівні. Однак недостатня ресурсна спроможність і кадровий потенціал щодо виконання органами місцевого самоврядування власних і делегованих повноважень у сфері соціального захисту перешкоджають наданню якісних і своєчасних послуг соціального характеру. У багатьох територіальних громадах не створено комунальних надавачів соціальних послуг, не проводиться соціальна робота, не налагоджено співпрацю із структурними підрозділами соціального захисту, службами у справах дітей місцевих органів виконавчої влади, громадськими організаціями. Мережа інституцій соціальної сфери, підпорядкованих місцевим органам виконавчої влади, є високозатратною і не задовольняє потреб жителів територіальних громад у комплексному соціальному обслуговуванні та підтримці. Не здійснюється системна робота у визначенні соціальних потреб жителів територіальних громад і забезпеченні їх відповідними соціальними послугами, що є неприйнятним в умовах реформування територіальної організації влади [9].

Для запровадження цифрових технологій у практику соціальної сфери 28.10.2020 р. Кабінетом Міністрів України була затверджена Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери (далі –

Стратегія) [10]. Метою цифрової трансформації є забезпечення європейських стандартів функціонування інституцій соціального захисту, надання послуг соціального характеру, фінансової стабільності соціальної сфери, підвищення її прозорості та оптимізації її адміністративних видатків. Відповідно до мети визначені такі завдання Стратегії:

- підвищення ефективності соціального захисту громадян;
- удосконалення системи управління фінансовими ресурсами соціальної сфери;
- автоматизація системи управління та контролю в соціальній сфері;
- технологічний розвиток інформаційних ресурсів соціальної сфери з використанням інноваційних технологій [10].

Одним з ключових інструментів реалізації Стратегії має стати інформаційна система – Єдина інформаційна система соціальної сфери (далі – ЄІССС). Це спільний проект Мінсоцполітики та Мінцифри, розширення та продовження оновленого проекту «E-Social», що створений, урахувавши новітні інформаційні та управлінські технології, єдині сучасні стандарти якості обслуговування громадян, з можливістю прийняття ефективних організаційних і структурних рішень. ЄІССС створюється на технологічній базі інформаційних систем і реєстрів соціальної сфери, які вже діють, зокрема Реєстру застрахованих осіб Пенсійного фонду (РЗО), з повною інтеграцією з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг «Дія».

За допомогою ЄІССС мають адмініструватися різноманітні види державної соціальної підтримки, зокрема вона має забезпечувати:

- взаємодію інформаційних ресурсів соціальної сфери та їхню інтеграцію з іншими державними інформаційними ресурсами, зокрема державними реєстрами;
- усунення дублювання процесів і функцій інституцій соціального захисту, зокрема шляхом централізації цих процесів і функцій;
- стандартизацію та автоматизацію звернень громадян у соціальній сфері, їх централізований моніторинг, а також перехід інституцій соціального захисту на електронний документообіг;
- підвищення продуктивності та якості обслуговування в соціальній сфері, можливість надання послуг у цій сфері на умовах аутсорсингу;
- постійний автоматизований моніторинг і контроль усіх фінансових потоків у соціальній сфері;
- надійний захист інформації, насамперед персональних даних громадян;
- підвищення рівня довіри населення до інституцій соціального захисту [10].

За словами заступника міністра соціальної політики В. Бушкова, «соціальна сфера після створення ЄІССС матиме нове обличчя. По-перше, докорінно зміниться соціальний сервіс для громадян:

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОГО ПЕРІОДУ УКРАЇНИ

у кожній соціальній установі можна буде вирішити всі питання з одержання соціальної підтримки, можливість обслуговування незалежно від місця реєстрації, із часом усі питання вирішуватимуть дистанційно через єдиний соціальний вебпортал, який має бути створено на платформі «Дія». Перші соціальні сервіси на «Дії» з'являться вже у 2021 р.

По-друге, докорінно зміняться діловодні процеси в соціальній сфері, організація та управління системою. Наприклад, на базі реєстру застрахованих осіб буде створено єдиний соціальний реєстр. Ця підсистема міститиме дані про всіх одержувачів будь-яких видів соціальної підтримки, а також у ньому відобразатимуть усю інформацію про їх надання. До реєстру перенесуть дані з усіх реєстрів, пов'язаних із соціальною сферою. Також запрацює підсистема єдиних соціальних процесів. У ній централізовано і в автоматичному режимі здійснюватимуться всі операції, ділові процеси, пов'язані з наданням будь-якого виду соціальної підтримки, не буде дублювання ділових процесів, відпаде потреба в діяльності численних офісів соціальних органів на місцях. Запрацює підсистема соціального казначейства, за допомогою якої централізовано здійснюватимуть усі фінансові операції, пов'язані із соціальною сферою. Соціальні виплати спрямовуватимуть із бюджету безпосередньо на банківські рахунки громадян. Запрацює підсистема електронного бюджету соціальної сфери, за допомогою якої відбуватиметься планування, розподіл, аналіз, моніторинг і контроль усіх соціальних видатків, жоден рух коштів не залишиться непоміченим, не буде протиправного витрачання коштів. Ще одна підсистема – єдиний електронний архів соціальної сфери.

Цифрова трансформація соціальної сфери вигідна і громадянам, і державі. Люди матимуть зручний і доступний сервіс, зможуть отримати послугу (виплату) за кілька хвилин, не виходячи з дому (подолання корупції). Вигоди для держави: оптимізація видатків, зокрема за рахунок впорядкування планування та здійснення виплат, верифікації їх одержувачів; прозорий розподіл і контроль видатків; скорочення щонайменше вдвічі адміністративних видатків і бюрократичного апарату; повний перехід на електронний документообіг» [11].

Організаційно-правові заходи передбачають створення ЄІССС протягом півтора-двох років. Головними результатами цифрової трансформації соціальної сфери мають стати:

1. Зручний і доступний соціальний сервіс для громадян, подолання корупції у соціальній сфері:

- можливість одержати будь-яку соціальну виплату (послугу) за кілька хвилин;
- можливість одержати будь-яку соціальну виплату (послугу) у смартфоні, не виходячи з дому;
- інформування громадян про їхні соціальні права та належний захист цих прав, зокрема від свавілля чиновників.

2. Оптимізація соціальних видатків держави, зокрема завдяки:

- упорядкуванню планування та здійсненню соціальних виплат і верифікації їх одержувачів;

- скороченню щонайменше удвічі адміністративних видатків на утримання бюрократичного апарату в соціальній сфері;
- повному переходу на електронний документообіг у соціальній сфері;
- прозорому розподілу та контролю соціальних видатків держави [8, с. 7].

Висновки. Підсумовуючи, слід зазначити, що цифрова трансформація соціальної сфери стала одним з визначальних напрямів державної цифрової стратегії, спрямованої на формування ефективної сервісної цифрової держави. Парламентом та урядом прийняті необхідні законодавчі акти, які відкрили шлях до реалізації цієї амбітної мети, зокрема щодо забезпечення європейських стандартів функціонування інституцій соціального захисту, надання послуг соціального характеру, фінансової стабільності соціальної сфери, підвищення її прозорості та оптимізації адміністративних видатків. Такий підхід нарешті надасть можливість досягти адресності державної соціальної підтримки та допомоги, мінімізувати корупційні прояви, зловживання та інші негативні явища, притаманні цій сфері протягом десятиріч. Діджиталізація також вирішує ще одне важливе завдання – суттєве поліпшення соціальних сервісів для громадян незалежно від їхнього місця проживання. Однак для реалізації цієї мети слід докласти чималих зусиль, зокрема в частині розвитку інституцій соціальної сфери базового рівня, у новоутворених територіальних громадах зі слабкою інфраструктурою. Паралельно слід суттєво підвищувати цифрову грамотність населення, яка, за першим в Україні дослідженням Мінцифри, є такою: 53% українців не мають базового рівня цифрових навичок, з них 15,1% віком 60-70 років не володіють цифровими навичками взагалі [12].

Перспективи подальших наукових розвідок мають бути зосереджені на проблематиці соціальних послуг, що надаються онлайн і механізмах покращення їх ефективності, якості та своєчасності.

Список використаних джерел

1. Малолеткова О. Торують шлях до ідеальної цифрової держави. *Урядовий кур'єр*. 19.02.2021. С. 2.
2. Електронне урядування та електронна демократія. Ч. 1. Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії / В. Я. Малиновський, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 70 с.
3. *Інформаційна складова державної політики та управління*: монографія / ред. Н. В. Грицяк. Київ: К. І. С., 2015. 320 с.
4. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. *Урядовий кур'єр*. 20.12.2016. Ст. 26.
5. Електронне урядування та електронна демократія. Ч. 2. Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / А. І. Семенченко, А. О. Серенок. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 72 с.

6. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. *Законодавство України*: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80#Text>

7. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. *Урядовий кур'єр*. 27.09.2017. Ст. 9-10.

8. Міністерство соціальної політики: стратегія цифрової трансформації соціальної сфери (бачення реформи). *Урядовий кур'єр*. 29.09.2020. Ст. 6-7.

9. Про схвалення Концепції реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей: розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 р. № 1057-р. *Урядовий кур'єр*. 1.09.2020. Ст. 8.

10. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери. Затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. *Урядовий кур'єр*. 31.10.2020. Ст. 13.

11. Малолеткова О. Соціальний сервіс для українців докорінно зміниться. *Урядовий кур'єр*. 23.09.2020. С. 2.

12. Звіт Уряду: як Мінцифра навчає українців цифрової грамотності? *Міністерство та Комітет цифрової трансформації*: сайт. 21.02.202. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/zvit-uryadu-yak-mintsifra-navchae-ukraintsiv-tsifrovoi-gramotnosti>

References

1. Malolyetkova, O. (2021, Feb 19). Toruyemo shlyakh do ideal'noyi tsyfrovoyi derzhavy [We are paving the way to an ideal digital state]. *Uryadovyy kur'yer – Government courier*. [in Ukrainian].

2. Malynovskyy, V. Ya., Hrytsyak, N. V., & Semchenko, A. I. (2017). Elektronne uryaduvannya ta elektronna demokratiya. Ch. 1. Vstup do kursu. Kontseptual'ni zasady elektronnoho uryaduvannya ta elektronnoyi demokratiyi [E-government and e-democracy. Part 1. Introduction to the course. Conceptual principles of e-government and e-democracy]. Kyiv: Individual entrepreneur Moskalenko O. M. [in Ukrainian].

3. Hrytsyak, N. V. (Ed.). (2015). Informatsiyna skladova derzhavnoyi polityky ta upravlinnya [Information component of state policy and management]. Kyiv: K. I.S. [in Ukrainian].

4. Pro skhvalennya Kontseptsiyi rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukrayini [About approval of the Concept of development of system of electronic services in Ukraine] (2016). Order of the Cabinet of Ministers of

Ukraine, adopted on 16.11.2016 r. № 918-r. *Uryadovyy kur'yer – Government courier*. [in Ukrainian].

5. Semchenko, A. I., & Serenok, A. O. (2017). Elektronne uryaduvannya ta elektronna demokratiya. Ch. 2. Elektronne uryaduvannya: osnovy ta stratehiyi realizatsiyi [E-government and e-democracy. Part 2. E-government: basics and implementation strategies]. Kyiv: Individual entrepreneur Moskalenko O. M. [in Ukrainian].

6. Kontseptsiya rozvytku elektronnoho uryaduvannya v Ukrayini [The concept of e-government development in Ukraine] (2020). Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine, adopted on 2010, Dec 13, 2250-r. *Legislation of Ukraine*: Website. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80#Text> [in Ukrainian].

7. Pro skhvalennya Kontseptsiyi rozvytku elektronnoho uryaduvannya v Ukrayini [On approval of the Concept of e-government development in Ukraine] (2017). Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine, adopted on 2017, Sep 20, 649-r. *Uryadovyy kur'yer – Government courier*. [in Ukrainian].

8. Ministerstvo sotsial'noyi polityky: stratehiya tsyfrovoyi transformatsiyi sotsial'noyi sfery (bachennya reformy) [Ministry of Social Policy: strategy for digital transformation of the social sphere (vision of the reform)] (2020, Sep 29). *Uryadovyy kur'yer – Government courier*. [in Ukrainian].

9. Pro skhvalennya Kontseptsiyi realizatsiyi derzhavnoyi polityky shchodo sotsial'noho zakhystu naselennya ta zakhystu prav ditey [On approval of the Concept for the implementation of state policy on social protection and protection of children's rights] (2020). Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine, adopted on 2020, Aug 26, 1057-r. *Uryadovyy kur'yer – Government courier*. [in Ukrainian].

10. Stratehiya tsyfrovoyi transformatsiyi sotsial'noyi sfery [Strategy of digital transformation of the social sphere] (2020). Adopted by Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine, on 2020, Oct 28, 1353-r. *Uryadovyy kur'yer – Government courier*. [in Ukrainian].

11. Malolyetkova, O. (2020, Sep. 23). Sotsial'nyy servis dlya ukraintsiv dokorinno zminytsya [Social service for Ukrainians will change radically]. *Uryadovyy kur'yer – Government courier*. [in Ukrainian].

12. Zvit Uryadu: yak Mintsyfra navchaye ukraintsiv tsyfrovoyi hramotnosti? [Government report: how does the Ministry of Digital Transformation teach Ukrainians digital literacy?] (2020, Feb 21). *Ministry and Committee for Digital Transformation*: Website. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/zvit-uryadu-yak-mintsifra-navchae-ukraintsiv-tsifrovoi-gramotnosti> [in Ukrainian].

Надійшло 27.03.2021 р.