

УДК 364,013:35,077,2

DOI <https://doi.org/10.32840/2707-9147.2019.84.11>

О. О. СИЗОНЕНКО, В. М. ПОПОВИЧ

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ І СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ: ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У статті охарактеризовано створення ефективної системи соціального захисту шляхом впровадження електронних соціальних послуг. Розглянуто визначення електронного соціального обслуговування в рамках соціального захисту, яке повністю або частково надається через онлайн-сервіси установ соціального захисту та соціальних служб особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних обставинах. З'ясовано, що у формуванні та розвитку системи соціального захисту населення в Україні велику роль відіграє підхід, котрий відповідає європейській моделі соціальної політики, пов'язується із розвитком мережі закладів соціального обслуговування на рівні територіальних громад і впровадженням новітніх технологій надання соціальних технологій, в тому числі інформаційних. У статті проаналізовано можливість ефективної організації соціальних служб через онлайн-сервіси в системі соціального захисту та соціальні послуги населення в Україні. Встановлено, що система надання соціальних послуг – це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.

Характеристики електронних соціальних послуг характеризуються як захисна діяльність відповідних суб'єктів господарювання, яка реалізується за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій, надання послуг за запитом фізичної особи, що подається в електронному вигляді через онлайн-послуги суб'єкта надання соціальних послуг, надання послуг через повну або часткову інтеграцію соціальних послуг в Інтернет-простір забезпечує оперативність, доступність, зручність, мобільність отримання соціальних послуг.

Аналізуючи публікації з електронного врядування, виділено групи факторів, які перешкоджають впровадженню електронних послуг у систему соціального захисту населення: недостатність та недосконалість правового забезпечення, матеріально-технічного обладнання, бюджетного фінансування та кадрових ресурсів; відсутність або недостатня обізнаність, мотивація та наявність навичок серед населення для отримання соціальних послуг в Інтернеті.

Ключові слова: соціальний захист, соціальне обслуговування, соціальна послуга, електронне урядування, електронна послуга, електронна соціальна послуга.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Створення ефективної системи соціального захисту населення в Україні є одним з пріоритетних завдань соціальної політики держави, що передбачає модернізацію системи соціального обслуговування населення відповідно до нових соціально-економічних викликів, домінуючих потреб населення, розвитку інформаційного суспільства, що вимагає впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг, що базуються на поширенні і застосуванні методології електронного урядування і адміністрування.

Електронне урядування як нова методологія державного управління набуло сьогодні досить широкого поширення серед розвинутих світових країн. Як показує досвід європейських країн, надання електронних послуг: 1) сприяє доступності населення до публічної влади, 2) спрощує отримання адміністративних і соціальних послуг, 3) зменшує корупційні ризики в сфері державного управління, 4) формує соціальні практики відкритої взаємодії держави і суспільства. Саме тому проблеми, перспективи і напрями розвитку електронного урядування в Україні привертають увагу вітчизняних науковців, а на рівні державного управління створено Державне агентство з питань електронного урядування України і схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року.

Таким чином, можна констатувати наявність важливої наукової проблеми, яка полягає у суперечності між поширенням сучасних практик соціального захисту і соціального обслуговування в системі електронних послуг, які набули розповсюдження у найбільш розвинених суспільствах світу, з одного боку, та відсутності наявних знань щодо множинності форм, шляхів використання та механізмів реалізації соціального обслуговування в системі електронних послуг в сфері соціального захисту в Україні на сучасному етапі суспільних і технологічних перетворень, з іншого боку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми, перспективи і напрями розвитку електронного урядування в Україні привертають увагу таких вітчизняних науковців, як М. Рошук, І. Поліщук, Ю. Солодко, О. Волох, О. Голубицький, М. Демкова, З. Павлишин, І. Кульчій, К. Кислюк, М. Ватковська, В. Коновал, С. Гнатюк, М. Швець та інші. Основою електронного урядування є надання адміністративних і соціальних послуг з боку державних органів управління, в тому числі і установ соціальної сфери. Перспективи поширення е-послуг в Україні вивчають такі вітчизняні вчені, як Н. Діденко, В. Полярна, В. Рябець, І. Тищенко, Н. Васильєва, Л. Требик, М. Любецька та інші, в працях яких висвітлюються правові, економічні, технологічні і соціокультурні аспекти запровадження системи надання електронних послуг, але можливість соціального обслуговування населення і соціальної роботи в он-лайн режимі майже не досліджена.

На різних аспектах соціального захисту і соціального обслуговування зосередили свої наукові розвідки О. Базилюк, В. Бех, В. Бідак,

В. Гошовська, В. Грушко, Т. Єфременко, М. Лукашевич, В. Мандибуба, О. Мачульська, Н. Мельник, В. Скуратівський, Ю. Сурмін, М. Туленков, В. Черняк, О. Яременко та інші. Загальним проблемам модернізації та розвитку сучасних установ соціального обслуговування присвячені праці таких українських вчених, як О. Безпалько, О. Іванова, І. Зверева, Н. Кабаченко, Л. Клос, Г. Коваль, О. Мартенко, О. Мартякова, І. Мигович, Н. Микитенко, Т. Семигіна, І. Стеблянко, С. Харченко тощо. Однак у спеціальній літературі приділяється недостатня увага дослідженню проблем впровадження системи надання електронних соціальних послуг. У зв'язку з цим виникає об'єктивна потреба в розробленні наукового обґрунтування концепції реформування системи соціального захисту населення і запровадження електронної системи надання соціальних послуг як на загальнодержавному, так і на регіональному рівнях.

Формулювання цілей статті. Мета дослідження – окреслити проблемне поле впровадження електронних соціальних послуг у системі соціального захисту населення в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток українського суспільства в перехідний період, трансформація соціальної, економічної і політичної сфери суспільства передбачає модернізацію системи соціального захисту населення, що, по-перше, пов'язане із поступовим формуванням нової моделі соціальної політики неоліберального типу, по-друге – з децентралізацією системи державного управління, по-третє – з розширенням сфери взаємодії держави і громадянського суспільства, особливо в системі соціального захисту і надання соціальних послуг населенню і по-четверте – із поширенням нових інформаційно-комунікаційних технологій у всіх сферах життєдіяльності суспільства.

Термін «соціальний захист» вживається у Конституції України (ст. 46 та інші), у національному законодавстві та науковій літературі. Безумовно, сьогодні існує багато визначень поняття «соціальний захист», які певною мірою відображають його сутність. За визначенням В. Скуратівського та О. Палія, соціальний захист – це «комплекс організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах» [11, с. 92]. На організаційно-функціональному аспекті соціального захисту зосередив увагу П. Розанвалон, який, вивчаючи проблему соціального захисту, виділив три основні етапи процесу організації соціального захисту: «1) визначення тих соціальних груп, що потребують соціально-правового захисту з боку держави; 2) безпосередня юридична, статистична та адміністративна робота щодо встановлення специфічних прав кожної категорії населення й відповідної допомоги; 3) робота соціальних служб, які забезпечують ефективне функціонування системи соціального захисту» [10, с. 76]. Такий підхід визначає процесуальну сторону соціального захисту і, що важливо,

об'єктний аспект – визначення соціальних груп, які потребують соціальної підтримки.

Сьогодні в Україні реалізуються два основних підходи до формування і розвитку системи соціального захисту населення в Україні: перший підхід пов'язаний із старою системою пільг і соціальних виплат, малоефективною мережею закладів соціального обслуговування (насамперед державних), з традиційною домінуючою патерналістською роллю держави в соціальному забезпеченні (соціальні виплати та пільги є панівними формами соціального захисту в Україні); другий підхід відповідає європейській моделі соціальної політики, що пов'язується із розвитком мережі закладів соціального обслуговування на рівні територіальних громад і впровадженням новітніх технологій надання соціальних технологій, в тому числі інформаційних.

У вітчизняній літературі здійснювалися спроби конкретизувати суть соціального обслуговування різних категорій населення, визначаючи його як складову частину сучасної соціальної політики, принципово новий напрям соціального захисту населення [13, с. 76–79]. Наприклад, М. Буянова, відстоюючи юридично-правовий підхід, розглядає його як складову системи соціального забезпечення, основною функцією якого є надання переважно матеріальних послуг з метою запобігання або зниження негативних соціальних ризиків [3, с. 16–18]. К. Дубич зазначає, що соціальне обслуговування є формою надання соціальних послуг, визначаючи, що система надання соціальних послуг – це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги [6].

Як бачимо, науковці визначають соціальне обслуговування як процес надання соціальних послуг. Згідно із Законом України «Про соціальні послуги» під соціальним обслуговуванням розуміють систему соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності [7]. Причому соціальні послуги як основна категорія, що пояснює зміст соціального обслуговування і його мету, визначаються як комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

Загалом соціальне обслуговування може бути представлено як інститут, який є системою відкритого типу, має свої структурні елементи, особливості формування і функціонування, які організуються

та регулюються на соціальному рівні. Сьогодні необхідний перехід від традиційного інституту соціального обслуговування до сучасної його модифікації. Традиційний інститут соціального обслуговування – це здебільшого, інститут, який реалізує адаптивну і соціозахисну функцію, функцію соціалізації (ресоціалізації) через систему закладів соціального обслуговування і соціальної роботи. Сучасний інститут соціального обслуговування – це стратифікаційний інститут, який сприяє відтворенню соціуму методами сервісної соціалізації, поділу соціальних груп відповідно до потреб в соціальному обслуговуванні і рівнем соціальної суб'єктності, який реалізує свої функції через застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, серед яких в умовах розвитку інформаційного суспільства значну роль посідає надання електронних послуг (адміністративних чи соціальних). В сучасній теорії і практиці управління такі технології втілені в поняттях «електронний уряд» і «електронне урядування». Спробуємо коцептуалізувати зміст поняття «електронне урядування» в контексті його впровадження в системі соціального захисту і наданні соціальних послуг зокрема.

Вперше термін «електронний уряд» (e-government) було застосовано у 1997 році за ініціативою Національного наукового фонду США для визначення процесу адміністративної реформи на основі ідеології нового державного менеджменту та широкого впровадження ІКТ в державне управління, насамперед в органах виконавчої влади.

Згідно з прийнятим визначенням у Європейському Союзі [14], електронний уряд є застосуванням інформаційних і комунікаційних технологій у державному управлінні в поєднанні з організаційними змінами і новими навичками з метою підвищення якості державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави. А в Концепції розвитку електронного урядування в Україні надано таке визначення: «Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [9].

На думку Ю. Соломко, е-урядування передбачає спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує роботу в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування особи з органами влади, тобто будь-яка особа через інформаційно-комунікаційні технології може звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для адміністративних послуг (електронних послуг) та будь-якої іншої інформації (zareєструвати юридичну особу, декларацію, отримати дозвіл, довідку, свідоцтво тощо). Це дасть змогу суб'єктам звернення

витрачати якнайменше часу на отримання адміністративних послуг, не стояти в чергах, а це своєю чергою сприятиме економії бюджетних коштів на адміністрування [12, с. 136]. О. Баранов вважає, що електронний уряд – це уряд, в якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними ІКТ. Необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх [1]. М. Вершинін визначив, що електронний уряд – це система інтерактивної взаємодії держави і громадян за допомогою інтернету, нова модель державного управління, яка перебудовує традиційні відносини громадян і владних структур [4].

Т. Нижній, проаналізувавши публікації щодо електронного урядування, виділив такі групи ознак і властивостей, що характеризують це поняття: 1) форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян; 2) оптимізація процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, Інтернету та сучасних засобів масової інформації; 3) система взаємодії органів державної влади з населенням, що будується на широкому застосуванні інформаційних технологій з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення строків їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації щодо їх отримання; 4) електронне урядування є не лише модернізацією всієї системи державного управління, але й налагодженням активної взаємодії органів державної влади з громадянами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; 5) використання інформаційних і комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду та можливості громадського контролю над ним [8, с. 113].

Таким чином, можна зробити певні висновки щодо наведених визначень. По-перше, поняття «електронний уряд» і «електронне урядування» ототожнюються, хоча, на нашу думку, «електронне урядування» більш широке поняття і охоплює не тільки структурно-функціональний аспект, але й процесуально-технологічний; по-друге, ці поняття трактуються тільки в системі державного управління як взаємодія держави і суспільства; по-третє, електронне урядування здійснюється через застосування інформаційно-комунікаційних технологій та Інтернету; по-четверте, електронне урядування здійснюється як надання електронних адміністративних і соціальних послуг, що в даному дослідженні набуває провідного значення.

У контексті розвитку електронного урядування в Україні найбільш поширеними послугами сьогодні є саме адміністративні, пов'язані із оформленням документів і отриманням інформації від органів державної влади і місцевого самоврядування [2; с. 12]. Щодо системи соціального захисту населення, то найбільше поширення набули такі соціальні послуги, як оформлення житлових субсидій, пільг, соціальних виплат, тобто здебільшого соціально-економічні послуги, і соціально-інформаційні послуги (інформація про діяльність закладів соціального захисту, працевлаштування тощо) [2]. Всі інші соціальні послуги (передбачені Законом України про соціальні послуги [7]) майже не охоплені і не забезпечені технологіями е-урядування. На нашу думку, це пов'язано з такими проблемами:

- відсутність науково-обґрунтованої методології надання електронних соціальних послуг, їх переліку, стандартизації, механізмів і соціальних суб'єктів їх надання;

- брак технологічного і технічного оснащення (доступ до мережі Інтернет, IT-забезпечення, комп'ютерна техніка тощо) закладів соціального захисту і соціального обслуговування населення;

- нерівномірний доступ до мережі Інтернет і сучасних комп'ютерних засобів окремих територій (наприклад, сільська місцевість) і категорій населення (пенсіонери, люди похилого віку, люди з обмеженими можливостями тощо);

- брак персоналу закладів соціального захисту для здійснення електронних і онлайн соціальних послуг (особливо в сфері інтерактивної взаємодії з клієнтом в онлайн-режимі);

- відсутність законодавчої бази, що регламентує механізм надання соціальних онлайн-сервісів.

Загалом можна виділити дві групи чинників, що перешкоджають впровадженню електронного урядування в систему соціального захисту і соціального обслуговування зокрема: (1) об'єктивні чинники (недостатність і недосконалість нормативно-правового забезпечення, матеріально-технічної оснащеності, бюджетного фінансування і кадрового забезпечення) і (2) суб'єктивні чинники (недостатність чи брак обізнаності, мотивації і наявності вмінь серед населення щодо отримання електронних чи онлайн соціальних послуг).

Отже, спробуємо надати робоче визначення поняття «електронна соціальна послуга», спираючись на трактування О. Берназюком електронної адміністративної послуги [2, с. 198]: електронна соціальна послуга – це соціальна послуга, яка повністю або частково надається за допомогою онлайн-сервісів закладів соціального захисту і соціального обслуговування населення особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги. Електронна соціальна послуга характеризується такими ознаками: 1) є результатом соціозахисної діяльності відповідних суб'єктів, яка реалізується

за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій; 2) надається за заявою фізичної особи, поданої в електронній формі через онлайн-сервіси суб'єкта надання соціальних послуг; 3) завдяки повній або частковій інтеграції соціальних послуг до онлайн-простору забезпечується оперативність, доступність, зручність, мобільність отримання соціальної послуги.

Висновки. Отже, головними умовами забезпечення ефективної організації соціальних послуг через онлайн-сервіси в системі соціального захисту населення є: 1) наявність можливостей (доступність) та бажання (зрозумілість, інформованість) отримувачів соціальних послуг отримувати відповідні соціальні послуги через онлайн-сервіси, належна інформатизація більшої (переважної) частини населення держави; 2) належна оснащеність суб'єктів надання соціальних послуг інформаційно-комунікаційними технологіями, програмним забезпеченням, що відповідає єдиним стандартам якості, має достатні технічні характеристики; 3) стандартизація і визначення обсягу, змісту і процедур соціальних послуг, які можуть бути надані через онлайн-сервіс установ соціального захисту і соціального обслуговування населення; 4) налагодження взаємодії між органами державної влади, місцевого самоврядування, суб'єктами надання соціальних послуг, що передбачає доступ відповідних суб'єктів до баз даних, сумісність інформаційно-комунікаційних систем різних суб'єктів надання соціальних послуг, що дає можливість для їх онлайн взаємодії; 5) наявність законодавчої бази, що регламентує механізм надання соціальних послуг через онлайн-сервіси.

Список використаної літератури

1. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? Дзеркало тижня. 2014. № 1 (376). 5-18 січня. URL: <http://www.zerkalonedeli.com> (дата звернення 14.09.2019).
2. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарювання і право*. 2019. № 5. С. 196–199.
3. Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьева З.А. Право социального обеспечения: учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. Москва : КНОРУС, 2013. 480 с.
4. Вершинин М. «Электронное правительство» в XXI веке. URL: <http://www.rgnews.spb.ru>. (дата обращения: 15.09.2019).
5. Грушко В.І. Пенсійна система України: навч. посіб. Київ : Вид-во АСТ, 2006. 231 с.
6. Дубич К.В. Сучасна система надання соціальних послуг України. *Державне управління*. 2015. № 3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821> (дата звернення 13.09.2019).
7. Закон України «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, N 45, ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15> (дата звернення 10.09.2019).
8. Нижній Т.В. Теоретичні засади електронного урядування. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 20. С. 112–116.

9. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 09.09.2019).

10. Розанваллон П. Новый социальный вопрос: Переосмысливая государство всеобщего благосостояния; [пер. с франц. К.Ю. Барановского, Л.А. Немовой]. Москва : Ad marginem, 1997. 188 с.

11. Скуратівський В.А., Палій О.М. Основи соціальної політики : навч. посіб. Київ : МАУП, 2002. 200 с.

12. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2(55). Ч. 1.

13. Сташків Б.І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*. 2005. № 1. С. 76–79.

14. E-government Council of Europe URL: <http://www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e-voting/definition.asp>. (дата звернення 09.09.2019).

Сизоненко О. А., Попович В. М. Електронні послуги в системі соціальної захисти і соціального обслуговування населення в Україні: постановка проблеми

В статті охарактеризовано створення ефективної системи соціальної захисти шляхом впровадження електронних соціальних послуг. Розглядається визначення електронного соціального сервісу в межах соціальної захисти, яке повністю або частково надається через онлайн-сервіси установ соціальної захисти і соціальних послуг окремим особам, окремим соціальним групам, які перебувають в складних умовах. Визначено, що при формуванні і розвитку системи соціальної захисти населення в Україні велику роль грає підхід, який відповідає європейській моделі соціальної політики, пов'язаною з розвитком мережі установ соціального обслуговування на рівні територіальних громад і впровадженням новітніх технологій надання соціальних технологій, в тому числі інформаційних. В статті аналізується можливість ефективної організації соціальних сервісів через онлайн-сервіси в системі соціальної захисти населення і соціальних сервісах населення України. Встановлено, що система надання соціальних послуг – це складна, відкрита соціально-економічна система, що складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких направлена на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають в складних життєвих умовах, не можуть самостійно подолати труднощі і потребують сторонньої допомоги.

Характеристики електронних соціальних послуг характеризуються як захисна діяльність відповідних суб'єктів, яка здійснюється за допомогою інформаційних і телекомунікаційних технологій, надання послуг по запитові фізичної особи, надаються в електронному вигляді через онлайн-сервіси суб'єкта надання соціальних послуг. Надання послуг шляхом повної або часткової інтеграції соціальних послуг в онлайн-пространство забезпечує оперативність, доступність, зручність, мобільність отримання соціальних послуг.

Аналізуючи публікації по електронному управлінню, виділяються групи факторів, що перешкоджають впровадженню електронних послуг в систему

социальной защиты населения: недостаточность и несовершенство правовой поддержки, материально-технического оснащения, бюджетного финансирования и кадровых ресурсов; отсутствие или отсутствие осведомленности, мотивации и наличия навыков у населения для получения онлайн или онлайн социальных услуг.

Ключевые слова: социальная защита, социальное обслуживание, социальная услуга, электронное управление, электронная услуга, электронная социальная услуга.

Syzonenko O., Popovych V. Electronic services in the system of social protection and social service of the population in Ukraine: statement of the problem

The article describes the creation of an effective social protection system through the electronic social services introduction. It considers the electronic social service definition within the framework of social protection, which is fully or partially provided through the online services of social protection institutions and social services to individuals, individual social groups, who are in difficult circumstances. It has been found out that in the formation and development of the social protection system in Ukraine an important role is played by the approach, which corresponds to the European model of social policy, is associated with the development of a network of social service institutions at the territorial communities` level and the latest technologies` introduction for providing social technologies, in that information numbers. The article analyzes the possibility of social services effective organization through online services in the social protection system and social services of the population in Ukraine. It is established that the system of providing social services is a complex, open socio-economic system, consisting of a set of state bodies and non-governmental organizations whose activities are aimed at providing social services to persons, individual social groups who are in difficult life circumstances, cannot independently overcome them and need outside help.

The electronic social services characteristics are characterized as the protective activity of the respective entities, which is realized by means of information and telecommunication technologies, the service provision upon request of the individual, submitted electronically through the online services of the subject of the social services provision, the services` provision through full or partial integration of social services into the online space provides promptness, accessibility, convenience, mobility of receiving social services.

Analyzing publications on e-governance, groups of factors that prevent the introduction of e-services in the system of social protection of the population are highlighted: insufficiency and imperfection of legal support, material and technical equipment, budget financing and human resources; the absence or lack of awareness, motivation and availability of skills among the population to obtain online or online social services.

Key words: social protection, social service, social care, e-government, e-service, e-social service.