

Ірина Гелецька,
кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки
Тернопільського національного педагогічного університету
імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна

ЕЛЕКТРОННИЙ АРХІВ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАЦІЄЮ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

***Анотація.** Автором досліджується роль електронного архіву як ключового інструменту оптимізації управління документацією у соціальній роботі. Доведено, що перехід від традиційних паперових справ до цифрового кейс-менеджменту суттєво економить час фахівців та підвищує оперативність надання соціальних послуг. Проаналізовано практичну реалізацію цих процесів на державному рівні через впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) та реєстру інтероперабельності «Трембіта». Особливу увагу приділено питанням кібербезпеки, захисту надчутливих персональних даних клієнтів та дотриманню стандарту діловодства ДСТУ 4163:2020. Обґрунтовано необхідність комплексного підходу, який поєднує надійне технологічне забезпечення із формуванням цифрової та етичної компетентності соціальних працівників.*

***Ключові слова:** електронний архів, соціальна робота, електронний документообіг, кейс-менеджмент, Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), захист персональних даних, цифрова компетентність.*

Особливості сучасної соціальної роботи вимагають від фахівців не лише високого рівня емпатії і професійних навичок, але й оперативності у прийнятті рішень. Але значну частину робочого часу соціального працівника займає ведення, структурування та пошук паперової документації (особові справи клієнтів, акти оцінки потреб, соціальні паспорти тощо). Зважаючи на зростання кількості вразливих категорій населення традиційний паперовий документообіг уже дещо знижує загальну ефективність надання соціальних послуг, а тому упровадження електронних архівів перетворюється з інноваційної опції на гостру управлінську та практичну необхідність.

Розкриваючи сутність та практичну цінність цього інструменту, С. Вакуліч та О. Марковець наголошують, що «електронний архів виконує

такі основні функції: зберігання електронних документів, організація пошуку документів за певними атрибутами, забезпечення доступу до архівних даних, підтримка логічних зв'язків між документами та їх ідентифікація за реквізитами. Впровадження і ведення електронного архіву розглядається як одна з найважливіших функцій не тільки роботи з документами, що знаходяться на зберіганні в архіві, але і як функція створення більш зручної бази даних зберігання і використання документів в електронному вигляді» [1, с. 121].

Спираючись на цей функціональний підхід, в системі соціальної роботи електронний архів потрібно розглядати не лише як цифрове сховище скан-копій, але як комплексну систему управління даними (кейс-менеджменту). Вкрай важливо, що формування таких електронних справ та створення цифрових документів у соціальній сфері має здійснюватися з неухильним дотриманням вимог національного стандарту діловодства ДСТУ 4163:2020. Саме уніфікація реквізитів та дотримання цих суворих архівознавчих норм гарантує належну юридичну силу кожного збереженого електронного документа. За таких умов оптимізація рутинних процесів стає беззаперечною перевагою архіву, завдяки чому швидкий повнотекстовий пошук необхідної, юридично значущої інформації здійснюється замість годин за секунди. Крім того, він надає можливість безпечного одночасного доступу до стандартизованої справи клієнта різних мультидисциплінарних фахівців (соціальних працівників, психологів, юристів) та автоматизує процеси формування звітності. А це, у свою чергу, вивільняє найцінніший ресурс фахівця - час, який можна спрямувати на безпосередню взаємодію з клієнтом.

З теоретичної точки зору, як зазначає Л. Філіппова, поняття «електронний архів» у межах діяльності конкретної установи чи підприємства варто розглядати не просто як інформаційну базу, а як «самостійну систему або як складову (підсистема або модуль) системи електронного документообігу» [5, с. 10]. Екстраполюючи цю думку на сферу соціального захисту, можемо стверджувати, що електронний архів соціальної служби стає основним модулем управління кейсами клієнтів. Його впровадження, за визначенням Н. Стрілець, «забезпечує комплексне рішення щодо автоматизації та оптимізації системи надійного збереження всіх типів електронних документів, підтримки різних версій документів» та, що вкрай важливо для соціальної роботи, здійснює «автоматичний контроль термінів збереження документів» [3, с. 96]. Крім суто управлінських та часових переваг, такий підхід має і відчутний прагматичний ефект. З позиції В. Гарднер, «цифровізація архівів усуває

необхідність масового роздруковування матеріалів, що суттєво економить ресурси установи та звільняє фізичний простір, який зазвичай перевантажений паперовими справами» [6, с. 335].

Водночас, перехід до цифрового формату вимагає ґрунтовного та системного підходу. Як слушно зазначає О. В. Марковець, в сучасних умовах електронний архів – це «високотехнологічний управлінський процес, організація якого потребує застосування сучасного програмного забезпечення, програмних форм, а інструменти впровадження постійно змінюються і потребують удосконалення» [2, с. 45].

З огляду на такі вимоги до технологічного забезпечення, на перший план беззаперечно постає проблема кібербезпеки і захисту персональних даних. Документація у соціальній роботі є специфічною, оскільки містить надчутливу інформацію про клієнтів, включаючи стан їхнього фізичного та ментального здоров'я, складні життєві обставини, рівень доходів та сімейний статус. Відтак, архітектоніка електронного архіву має базуватися на жорстких протоколах безпеки та повністю відповідати вимогам законодавства про захист інформації. У свою чергу це передбачає чітке розмежування рівнів авторизації (наприклад, визначення того, хто з мультидисциплінарної команди має право на редагування акта оцінки потреб, а хто – лише на його перегляд), криптографічний захист та фіксацію історії змін кожного документа для уникнення зловживань чи втрати даних.

Розгляд теоретичних аспектів електронного архівування в Україні неможливий без аналізу його практичної реалізації на державному рівні. Фундаментальним кроком у цьому напрямку стало прийняття Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404, якою затверджено Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС) [4]. Відповідно до цього нормативного акта, ЄІССС визначається не лише як статична база даних, а як складна багаторівнева інформаційно-комунікаційна система, що концептуально призначена для комплексної автоматизації технологічних процесів у сфері соціального захисту. Таке нормативне розуміння безпосередньо корелюється із теоретичними підходами науковців до сутності сучасного архіву як невід'ємного та живого модуля системи управління.

Центральним елементом нової цифрової архітектури виступає Єдиний соціальний реєстр (ЄСР), який у практичній площині виконує функцію консолідованого електронного архіву. Завдяки цій підсистемі формується основний інструмент сучасного фахівця – «електронна особова справа» отримувача соціальної допомоги. Такий технологічний підхід дозволяє

соціальним службам остаточно відійти від фізичних паперових накопичувачів і забезпечує реалізацію принципу екстериторіальності. Це означає, що доступ до необхідної архівної та поточної документації клієнта більше не прив'язаний до конкретного кабінету, населеного пункту чи архівного стелажа, що кардинально підвищує мобільність та оперативність надання соціальних послуг.

Окремої уваги заслуговує закріплений у Положенні принцип семантичної та технологічної інтеперабельності. ЄІССС передбачає постійну електронну інформаційну взаємодію з іншими державними реєстрами (зокрема, реєстрами органів державної реєстрації актів цивільного стану, державної податкової служби, Пенсійного фонду України) через систему «Трембіта». У контексті повсякденної роботи соціального працівника така інтеграція надає можливість отримати необхідні архівні та підтверджуючі документи безпосередньо з державних першоджерел у режимі реального часу. А це не лише знімає із вразливого клієнта тягар самостійного збору довідок по інстанціях, але й перетворює соціальну роботу на проактивний процес, де пріоритетом фахівця стає аналіз ситуації, а не механічний збір паперів.

Разом з тим, враховуючи високу чутливість персональної інформації у соціальній сфері, нормативна база встановлює безпрецедентні вимоги до безпеки таких цифрових архівів. Положення про ЄІССС імперативно визначає, що захист інформації в системі забезпечується шляхом створення комплексної системи захисту інформації (КСЗІ) з підтвердженою відповідністю. У практичному вимірі соціальної роботи це означає обов'язкове використання засобів криптографічного захисту, сувору авторизацію доступу для різних категорій фахівців мультидисциплінарної команди та постійний моніторинг цифрових слідів. Відтак, інституціоналізований електронний архів гарантує не лише збереження професійної таємниці, але й абсолютний захист права на приватне життя кожного клієнта соціальних служб.

Водночас, успішне функціонування системи цифрового документообігу безпосередньо залежить і від «людського фактора». Перехід від традиційної паперової до сучасної електронної парадигми вимагає системного формування цифрової компетентності у самих фахівців соціальної сфери. Сучасний соціальний працівник має не лише технічно володіти інструментами кейс-менеджменту чи навичками роботи в єдиних електронних реєстрах, але й керуватися принципами цифрової етики, а також усвідомлювати юридичну відповідальність за збереження конфіденційності у цифровому середовищі.

Отже, підсумовуючи, можемо констатувати, що електронний архів виступає не лише технологічною інновацією, а фундаментальним інструментом підвищення ефективності управління документацією у соціальній роботі. Його системне впровадження безпосередньо оптимізує процеси кейс-менеджменту, сприятиме подоланню бюрократичної перевантаженості фахівців, забезпечить безперервність та високу якість соціального супроводу, а також зведе до мінімуму ризики втрати чутливої інформації. Проте успішна реалізація управлінського потенціалу цього інструменту вимагає комплексного підходу, який охоплює забезпечення установ відповідним програмним забезпеченням, впровадження надійних протоколів безпеки та системне підвищення правової і цифрової грамотності самих соціальних працівників.

Список використаних джерел

1. Вакулич С., Марковець О. Електронний архів як засіб швидкого доступу до управлінської інформації. *Information, communication, society* (ics-2020) 21-23 may 2020, Chynadiyovo, Ukraine. С. 121-122. URL: <https://ena.lpnu.ua/bitstreams/8baa8e22-82b0-49ad-bd22-2d37127887d4/download>
2. Марковець О.В. Організація електронного архіву документів органу місцевої влади. *Теоретичні і прикладні аспекти інформаційної, бібліотечної та архівної справи*. (Лис 2024), С. 43-52. DOI: <https://doi.org/10.31558/2786-8915.2024.1.4>
3. Стрілець Н. Особливості зберігання електронних документів в архівних фондах. *Вісник Харківської державної академії культури: збірник наукових праць*. Харків: ХДАК. 2010. № 29. С. 91–105.
4. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 404. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text>
5. Філіппова Л. Цифрові архіви в сучасному суспільстві: термінологічний та змістовий аспект. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 2. С. 6–11. URL: <https://journals.uran.ua/bdi/issue/view/9080>
6. Gardner W. The electronic archive: scientific publishing for the 1990s. *SAGE journals*. Volume 1. Issue 6. 1990. 333-341. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00233.x>

Юрій Дума

*здобувач третього освітньо-наукового рівня вищої освіти
Український державний університет
імені Михайла Драгоманова
м. Київ*

**ВИКОРИСТАННЯ БАГАТОКАНАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У РОБОТІ
ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**