

**Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ:**

**Завідувачка кафедри,
д.держ.упр., проф.
_____ Наталія БОНДАРЧУК
« ____ » _____ 2024 р.**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ
СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Ступінь вищої освіти: Магістр

Здобувачка

Максим БАТУРА

**Науковий керівник,
к.політ наук., доцентка**

Софія БУРТАК

Дніпро – 2024

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**Факультет:** Менеджменту і маркетингу**Кафедра:** Менеджменту, публічного управління та адміністрування**Освітньо-професійна програма:** «Публічне управління та адміністрування»**Спеціальність:** 281 «Публічне управління та адміністрування»**Ступінь вищої освіти:** Магістр

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____

« ____ » _____ 202_р.

ЗАВДАННЯ**на підготовку кваліфікаційної роботи****Батурі Максиму Ігоровичу**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Проблеми та перспективи розвитку системи надання соціальних послуг в Україні»**Науковий керівник:** _____ Буртак С.Г. к.політ. н., доц..

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по ДДАЕУ від « ____ » _____ 202_ року № _____

2. Термін подання здобувачем роботи: 01 лютого 2024 року _____**3. Вихідні дані до роботи:** Закони України, Постанови КМУ, Накази Міністерства освіти і науки, Укази Президента України та інші нормативні документи, навчальні посібники, підручники, періодична література, праці провідних вчених галузі публічного управління та адміністрування, нормативно-правові документи, звіти діяльності Центру надання соціальних послуг Підгородненської міської ради**4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)**1. Теоретичні основи системи надання соціальних послуг в Україні. 2. Сучасний стан системи надання соціальних послуг в Україні. 3. Розробка рекомендацій по удосконаленню системи надання соціальних послуг. Висновки та пропозиції.**5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)**Види соціальних послуг. Класифікація соціальних послуг за спрямованістю. Типи соціальних послуг. Види соціальних послуг за місцем надання. Проблеми системи надання соціальних послуг. Структурна модель управління соціальними закладами та установами Міністерства соціальної політики.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання _____ 10 жовтня 2022 р. _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми і об'єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	жовтень 2022 р.	
2.	Пошук та опрацювання літературних джерел	листопад-грудень 2022 р.	
3.	Теоретичні основи системи надання соціальних послуг в Україні	січень - березень 2023 р.	
4.	Сучасний стан системи надання соціальних послуг в Україні	вересень 2023р.	
5.	Розробка рекомендацій по удосконаленню системи надання соціальних послуг. Висновки та пропозиції.	жовтень-листопад 2023р.	
6	Висновки	грудень 2023 р.- січень 2024р.	
7	Оформлення роботи	січень 2024р.	

Здобувач _____

(підпис)

_____ **Максим БАТУРА**

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник _____

(підпис)

_____ **Софія БУРТАК**

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «Проблеми та перспективи розвитку системи надання соціальних послуг в Україні»

Кваліфікаційна робота містить: 86 с., 8 рис., 2 табл., 57 літературних джерел.

Об'єктом дослідження є процес надання державних та муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні.

Метою роботи є розробка теоретичних та практичних рекомендацій щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг в Україні.

Методи дослідження Методичну основу кваліфікаційної роботи магістра склали загальнонаукові методи: аналіз, синтез, індукція, дедукція, порівняння, класифікація. З метою вивчення досвіду України та інших країн у сфері системи надання соціальних послуг використовувався історичний метод та аналіз змісту нормативних правових актів.

В ході написання кваліфікаційної роботи досліджено розглянуто теоретичні основи та складові соціальної сфери як об'єкту публічного управління. Досліджено зміст, класифікації та надати характеристики основних видів соціальних послуг. Проаналізовано світовий досвід надання соціальних послуг. Досліджено стан нормативно-правового регулювання системи надання соціальних послуг та визначено основні виклики розвитку. Розглянуто організацію надання соціальних послуг в Україні. Проаналізовано заходи, які використовуються в Центрі надання соціальних послуг Підгородненської міської ради. Запропоновано шляхи забезпечення якості соціальних послуг та їх доступності населенню.

Результати впроваджено в діяльність Центру надання соціальних послуг Підгородненської міської ради

КЛЮЧОВІ СЛОВА

ПОСЛУГА, СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ,
НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ

KEYWORDS

SERVICE, SOCIAL SERVICE, PUBLIC ADMINISTRATION, LEGAL
REGULATION

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	9
1.1. Теоретичні основи та складові соціальної сфери як об'єкту публічного управління	9
1.2. Соціальна послуга: зміст, класифікація, характеристика видів соціальних послуг	16
1.3. Світовий досвід надання соціальних послуг	28
Висновки до розділу 1	35
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	37
2.1. Виклики розвитку соціальних послуг в Україні	37
2.2. Нормативно-правове регулювання системи надання соціальних послуг в Україні	41
2.3. Організація надання соціальних послуг в Україні	48
Висновки до розділу 2	52
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ПО УДОСКОНАЛЕННЮ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	54
3.1. Проблеми у системі надання соціальних послуг	
3.2. Заходи, які використовуються в Центрі надання соціальних послуг Підгородненської міської ради	57
3.3. Шляхи забезпечення якості соціальних послуг та їх доступності населенню	62
Висновки до розділу 3	72
ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	79

ВСТУП

Актуальність. Актуальність вибору теми наукового пошуку визначається наступними обставинами. По-перше, соціальна сфера країни в цілому, регіонів та муніципальних утворень та система соціального захисту населення як її найважливіший механізм потребують удосконалення. Від стану соціальної системи залежить забезпечення умов повноцінної життєдіяльності людини, задоволення її матеріальних та духовних потреб, а у стратегічній перспективі – людський та соціальний потенціал території та можливості його своєчасного відтворення. Для досягнення значних результатів у покращенні життя людей необхідно проводити таку соціальну політику, яка б ґрунтувалася на системі ясних і несуперечливих цілей і враховувала б різноманіття інтересів суб'єктів соціально-економічної діяльності та конкретних територіальних умов

По-друге, актуальною є подальше удосконалення поняття "соціальна послуга". Виникає необхідність у створенні ефективного ринку соціальних послуг, розвитку законодавства у сфері соціального обслуговування у частині усунення прогалин та протиріч, визначення чітких нормативних показників змісту та обсягу, якості та безпеки соціальних послуг, гарантій та способів їх надання, відповідальності за їх недотримання.

По-третє, актуальність теми дослідження пов'язана з об'єктивною потребою у формуванні сучасної наукової концепції системи надання послуг у сфері соціального захисту населення, яка б враховувала механізми роботи міських та районних багатофункціональних центрів, перехід на надання частини послуг в електронному вигляді.

По-четверте, назріла потреба в теоретичному обґрунтуванні та практичному застосуванні концепцій соціального сприяння та соціального супроводу, які, будучи альтернативою як державному патерналізму, так і соціальному підприємництву, припускають максимальне використання

внутрішніх резервів особи для усвідомленого, вільного вибору свого життєвого шляху.

Різним аспектам проблеми вдосконалення системи надання послуг у сфері соціальної захисту населення присвячено роботи вітчизняних та зарубіжних авторів. Соціальні послуги стали об'єктом наукових досліджень, проведених вітчизняними науковцями, такими як О. Вакуленко, В. Дьяченко, Л. Ільчук, О. Іляш, Н. Кабаченко, М. Карлсон, Л. Качан, Т. Кіча, О. Кочемировська, К. Павлюк, О. Пищуліна, Т. Семигіна, Л. Сідельнік, Л. Скоропада, І. Студеняк, а також міжнародними експертами і дослідниками з-за кордону, такими як П. Бересфорд, Н. Буллаїн, Р. Тофтїсова-Матерон, М. Дімітров, К. Кордері, М. Престлі, І. Фулц і інші. Інформація з наукових джерел від цих дослідників була використана для визначення проблемних аспектів та визначення мети та завдань дисертаційного дослідження.

Незважаючи на отримані значні досягнення залишилися невирішеними питання. Так слід вирішити існуючі протиріччя між зростаючою потребою різних категорій населення у наданні соціальних послуг та недостатньо досконалою якістю обслуговування в частини комунікації з фахівцями, процедур та забезпечення необхідних параметрів результату надання соціальної послуги.

Метою роботи є розробка теоретичних та практичних рекомендацій щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг в Україні.

Для досягнення цієї мети поставлені такі задачі:

- розглянути теоретичні основи та складові соціальної сфери як об'єкту публічного управління;
- дослідити зміст, класифікації та надати характеристики основних видів соціальних послуг;
- проаналізувати світовий досвід надання соціальних послуг;
- дослідити стан нормативно-правового регулювання системи надання соціальних послуг та визначити основні виклики розвитку;
- розглянути організацію надання соціальних послуг в Україні;

- проаналізувати заходи, які використовуються в Центрі надання соціальних послуг Підгородненської міської ради;
- запропонувати шляхи забезпечення якості соціальних послуг та їх доступності населенню

Об'єкт дослідження - процес надання державних та муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення.

Предмет дослідження – теоретичні та практичні аспекти удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні.

Методи дослідження. Методологічну основу кваліфікаційної роботи сформували загальнонаукові методи, такі як аналіз, синтез, індукція, дедукція, порівняння та класифікація. Для дослідження досвіду України та інших країн у сфері надання соціальних послуг було використано історичний метод та аналіз змісту нормативних правових актів.

Інформаційною базою дослідження. Теоретичну базу даного дослідження складають наукові положення, що входять у сферу публічного управління та адміністрування, а також роботи та джерела, які розглядають проблематику удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні.

Наукова новизна полягає у розробці теоретичних положень та практичних пропозицій у системі надання соціальних послуг в Україні. Наукова новизна полягає у наступному:

уперше

- запропоновано на базі КЗ «Центр надання соціальних послуг» Підгородненської міської ради запровадити програму «Механізм врахування думки одержувачів послуг у сфері соціального захисту населення», метою якої є запровадження комплексної оцінки діяльності суб'єктів надання послуг у сфері соціального захисту населення;

удосконалено:

- періодизацію розвитку соціальної роботи в Україні. Запропоновано виділяти наступні етапи: початок незалежності (1991-2000рр.); реформи в сфері соціального забезпечення (2000-2010рр.).

стратегія розвитку соціальної роботи (2010-2014pp.); конфлікт на сході України (з 2014 року і дотепер); розвиток громадянського суспільства (з 2014 року і до теперішнього часу).

Апробація. Результати проведеного дослідження обговорювалися на науково-практичних конференціях: XI-й науково-практичній Інтернет - конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (м. Дніпро 8-9 листопада 2023 р); VIII Міжнародній науково-практичній конференції «Scientific problems and options for their solution» (м. Бухарест, Румунія, 7-9 лютого 2024 р).

Структура роботи. Робота містить 86 стор. основного тексту, складається із вступу, трьох розділів, висновків, список використаних джерел містить 57 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Теоретичні основи та складові соціальної сфери як об'єкту публічного управління

Соціальну політику можна визначити як комплекс заходів, спрямованих на регулювання соціальної сфери. Об'єктом уваги соціальної політики є соціальна сфера, а точніше – всі сегменти життєдіяльності населення в рамках невиробничої сфери, які в умовах стихійного ринку не можуть виживати самостійно без додаткової підтримки. На відміну від економічної сфери, яка має справу з інститутами, такими, як фінанси, підприємства, ринки, кредитні організації, соціальна сфера спрямована на людину, якій необхідно забезпечити комфортну взаємодію з цими інститутами. Відповідно основним механізмом соціальної політики є забезпечення владним ресурсом перерозподілу грошових коштів між економічними сильними і слабкими суб'єктами господарювання.

На розвиток соціальної сфери впливають наступні фактори.

1. Економічна політика. Розвиток соціальної сфери є похідним від економіки, оскільки економічні успіхи допускаються виділяти додаткові бюджетні кошти на цілини, що безпосередньо пов'язані з добробутом людини. Ефективна соціальна політика повинна призводити до того, щоб соціальна сфера не підтримувалася дотаціями, а служила джерелом зростання за рахунок капіталізації людського потенціалу.

2. Політичний режим. Характер соціальної політики у багатьох державах визначається ідеологічними настановами, в основі яких найчастіше лежать панівні стереотипи. У різні часи ці стереотипи можуть бути протилежними. Так, в історії України неодноразово переглядалася офіційна

позиція щодо жебраків: чи слід показувати їх як порушників громадського порядку чи потребують допомоги.

3. Податкова система. Податки є діючим регулятором добробуту громадян та прибутку організацій. Відповідно, саме встановлені розміри податкових ставок та принципи списання податків розкривають картину фактично проведеної соціальної політики, яка не прикрашена пропагандою. Зокрема, податок на прибуток може бути прогресивним чи пропорційним. Система податкових пільг здатна вплинути ставлення підприємців до благодійності. саме через податкове регулювання держава може, зокрема, забезпечувати роботою інвалідів.

4. Соціальна структура суспільства. На соціальну політику певною мірою впливає співвідношення сил в спільності – між теми, хто повноцінно приймає участь в економічному житті і тими, хто потребує підтримку з боку держави. Зокрема, процес старіння населення є характерне для країн Заходу, який, як наслідок, призводить до того, що зростає утриманців на одного працюючого, у зв'язку з чим держави змушені збільшити пенсійний вік.

5. Очікування та уявлення людей, ціннісні орієнтації суспільства. Проводячи соціальну політику, держава не може не зважати на уявлення людей – про справедливість, багатство і бідність, прийнятний рівень оплати праці тощо.

Вірогідно, у найбільшій мірі на соціальну політику впливають ціннісні установки і політична воля представників влади, чим саме й визначається їхня готовність витратити кошти на ті види діяльності, які безпосередньо не пов'язані з економічним ефектом.

Вибір стратегій та тактики формування ефективної системи надання послуг у сфері соціального захисту населення передбачає врахування наступних моментів. По-перше, це особливості соціального положення та умови життєзабезпечення різних соціальних груп в окремих регіонах. По-друге, існують традиційні форми соціального захисту населення і виникли нові, які з'явилися у сучасних умовах джерела фінансування заходи у її

рамках. По-третє, необхідність використовувати різні варіанти організації роботи в залежності від ситуації, що складається як у країні в цілому, так і в окремих її регіонах.

Система соціального захисту – це комплекс законодавчих актів, заходів, а також організації, які забезпечують реалізацію заходів соціального захисту населення, підтримки соціально вразливих шарів населення.

Система соціального захисту включає у собі соціальне забезпечення, соціальне страхування та соціальну підтримку.

Система соціального забезпечення з'явилася у 20-і роки ХХ століття з метою створення державної підтримки та обслуговування літніх та непрацездатних громадян, а також сімей з дітьми, за рахунок громадських фондів споживання. Ця концепція, по суті, схожа з концепцією соціального захисту, але застосовується в контексті ринкової економіки. До системи соціального забезпечення входили пенсії за віком та інвалідності, допомога при тимчасовій непрацездатності та пологах, підтримка сімей у вихованні дітей (включаючи безкоштовні або пільгові дитячі садки та інтернати), а також послуги для людей похилого віку у спеціальних закладах. Крім того, надавалася безкоштовна або пільгова протезна допомога, засоби пересування для інвалідів, професійне навчання для них, а також різні пільги для сімей інвалідів.

Під час переходу до ринкової економіки система соціального забезпечення втратила свою ефективність, проте деякі її елементи ввійшли до сучасної системи соціального захисту населення.

З 1990 року в Україні соціальна робота пройшла кілька етапів, які визначили її розвиток і специфіку:

1. початок незалежності (1991-2000рр.): У період становлення незалежності України соціальна робота стикалася з великими економічними труднощами, перехідним періодом та змінами в суспільному устрої. Було необхідно адаптувати систему соціальної підтримки до нових реалій. Почали

формуватися неприбуткові організації, які активно взяли за розвиток соціальних послуг.

2. реформи в сфері соціального забезпечення (2000-2010рр.). У цей період уряд розпочав широкомасштабні реформи в системі соціального забезпечення. Змінилися принципи надання соціальних послуг, розширилася мережа соціальних служб. З'явилися програми підтримки сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

3. стратегія розвитку соціальної роботи (2010-2014рр.). Уряд визначив стратегічні напрямки розвитку соціальної роботи, враховуючи міжнародні стандарти та кращі практики. Зміцнювалася роль соціальних працівників у суспільстві.

4. конфлікт на сході України (з 2014 року і дотепер). Після початку конфлікту на сході України збільшилася потреба у соціальних послугах для внутрішньо переміщених осіб, які втратили свої домівки через військові події.

5. розвиток громадянського суспільства (з 2014 року і до теперішнього часу). Розвиток громадянського суспільства в Україні також вплинув на розвиток соціальної роботи. Неприбуткові організації та ініціативи громадян активно залучаються до роботи з вразливими групами населення.

Ці етапи визначили розвиток соціальної роботи в Україні, а також допомогли сформувати сучасну систему соціального забезпечення та підтримки населення.

Соціальне забезпечення ґрунтується на принципі соціальних гарантій, що передбачає «надання громадянам соціальних благ і послуг без урахування їхнього трудового внеску або перевірки потреб, на основі принципу розподілу за потребами наявних громадських ресурсів цих благ. До соціальних гарантій відносяться:

- гарантоване безкоштовне медичне обслуговування;
- загальнодоступна та безкоштовна освіта;

- мінімальний розмір оплати праці;
- мінімальний розмір пенсії, стипендії;
- соціальна пенсія для інвалідів з дитинства, дітей-інвалідів, інвалідів без трудового стажу, дітей, які втратили одного або обох батьків;
- допомога при народженні дитини та під час періоду догляду за дитиною до досягнення нею 3-річного віку;
- ритуальна допомога на поховання та інші види підтримки» [27].

Соціальні пільги, які надаються окремим групам населення (інвалідам, учасникам війни, ветеранам праці тощо), також є формою соціальних гарантій.

Основними соціальними ризиками, пов'язаними з втратою працездатності, роботи та доходу, є «хвороба, старість, безробіття, материнство, нещасний випадок, виробнича травма, професійне захворювання, смерть годувальника. Фінансування системи соціального страхування здійснюється із спеціальних позабюджетних фондів, що формуються за рахунок внесків роботодавців та працівників, а також за допомогою субсидій з державного бюджету.

Існують дві форми соціального страхування: обов'язкове (за підтримки державою його фондів) та добровільне (за відсутності державної допомоги). Підтримка громадян здійснюється насамперед шляхом грошових виплат, таких як пенсії та допомога по хворобі, старості, безробіттю, втраті годувальника тощо. Крім того, забезпечується фінансування послуг організацій охорони здоров'я, професійного навчання та інших, спрямованих на відновлення працездатності» [42].

Соціальна підтримка – це форма вираження соціальної політики держави, спрямована на матеріальне забезпечення певної категорії громадян із коштів державного бюджету та спеціальних позабюджетних фондів у разі настання подій, що визнаються державою соціально значимими (на даному етапі її розвитку) з метою вирівнювання соціального становища громадян порівняно з рештою членами товариства. Соціальна підтримка (допомога)

надається соціально- вразливим групам населення, які не здатні через ті чи інші причини забезпечити дохід.

«Допомога надається тим людям, чиї доходи нижчі за мінімальні життєві стандарти і виступає найважливішим елементом політики боротьби з бідністю, забезпеченням мінімального гарантованого доходу як реалізація права на життя. Соціальна підтримка не обмежується лише матеріальною допомогою. Вона включає також заходи у вигляді сприяння та послуг, що надаються окремим особам або групам населення соціальними службами для подолання життєвих труднощів, підтримання соціального статусу, адаптації у суспільстві.

Робота, спрямована на надання допомоги, підтримки та захисту людей, і, насамперед, соціально слабких верств суспільства, називається соціальною роботою. В Україні в системі соціального захисту цей напрям є пріоритетним, оскільки в умовах бюджетних обмежень та достатньо високого рівня бідності держава має зосередитися на наданні допомоги громадянам, які найбільше потребують» [42].

Інституційною умовою надання соціальної підтримки населення є функціонування відповідних соціальних служб. Соціальні служби – це державні, муніципальні та недержавні органи управління, структури та спеціалізовані установи та підприємства, які здійснюють соціальну роботу.

1. До державних соціальних служб належать органи управління, установи та підприємства соціального обслуговування системи соціального захисту населення, міністерств та відомств, до компетенції яких належить соціальна допомога населенню. До муніципальних соціальних служб належать установи та підприємства соціального обслуговування, які перебувають у віданні органів місцевого самоврядування.

До недержавних соціальних служб належать установи та підприємства соціального обслуговування, що створюються благодійними, громадськими, релігійними та іншими організаціями та приватними особами.

Система соціальної підтримки населення включає кілька етапів.

Етап 1. Виділення цільових груп. Використання механізмів контролю та критеріїв для визначення осіб, які потребують соціальний захист.

Етап 2. Вибір методів надання допомоги. Прив'язка допомоги до конкретних регіонів або соціальних груп населення з метою забезпечення цілеспрямованого характеру допомоги.

Етап 3. Оцінка рівня життя. На даному етапі відбувається обстеження сімейних бюджетів для визначення рівня життя та цільових груп; використання концепції мінімально необхідного рівня споживання для визначення адресності соціальної допомоги; розширення мінімального споживчого кошика для врахування різних потреб.

Етап 4. Надання допомоги. Даний етап включає вибір методів надання допомоги, дотацій та пільг у грошовій або натуральній формі; використання талонів на продукти чи інші товари для забезпечення цільового використання виділеної допомоги.

У країнах з соціально-орієнтованою економікою витрати на соціальний захист займають один із пріоритетних напрямів.

В даний час в Україні структурними елементами системи соціальної підтримки громадян є:

- «громадяни та сім'ї – одержувачі заходів соціальної підтримки;
- органи державної влади та органи місцевого самоврядування, наділені повноваженнями та здійснюють функції з вироблення та реалізації державної та регіональної політики та нормативно-правового регулювання у відповідних секторах сфери соціальної підтримки громадян (органи соціального захисту населення, органи охорони здоров'я, освіти, культури, опіки та піклування, внутрішніх справ, фізкультури та спорту тощо);
- організації, підвідомчі уповноваженим органам державної влади та органів місцевого самоврядування, які надають заходи соціальної підтримки громадянам;
- державні та позабюджетні фонди;
- міжвідомчі координаційні органи – комісії, наглядові ради ради;

- громадські організації, у тому числі соціально орієнтовані некомерційні організації, які беруть участь у наданні заходів соціальної підтримки громадянам відповідно до своїх установчими документами;

- юридичні особи незалежно від організаційно-правових форм, а також індивідуальні підприємці, які беруть участь у наданні заходів соціальної підтримки громадянам відповідно до ув'язнених державними (муніципальними) договорами;

- благодійники та добровольці, які беруть участь у наданні заходів соціальної підтримки громадянам відповідно до законодавства про благодійної діяльності» [18]. Найважливішими якісними характеристиками сучасної організації системи соціальної підтримки громадян в Україні є такі.

1. Розподіл повноважень щодо надання заходів соціальної підтримки громадян між різними органами державної влади на державному та регіональному рівнях, а також державними позабюджетними фондами

2. Поєднання страхових та нестрахових принципів надання заходів соціальної підтримки громадян та, відповідно, їх фінансування за рахунок коштів державного, регіонального бюджетів, місцевих бюджетів та/або бюджетів державних позабюджетних фондів

3. Переважно заявний принцип надання заходів соціальної підтримки громадянам, що передбачає звернення громадянина або його законного представника у письмовій чи електронній формі до уповноваженого органу державної влади/органу місцевого самоврядування щодо надання заходів соціальної підтримки.

1.2. Соціальна послуга: зміст, класифікація, характеристика видів соціальних послуг

Соціальна політика держави реалізується через соціальний захист населення, яка гарантується Конституцією України та відповідним законодавством. Соціальний захист – це комплекс заходів, оцінок, методів,

спрямованих задоволення потреб громадян, створення оптимальних умов для життя і розвитку, протидія ризиковим ситуаціям, що виникають, а також матеріальна підтримка соціально незахищених верств суспільства [21, с. 90].

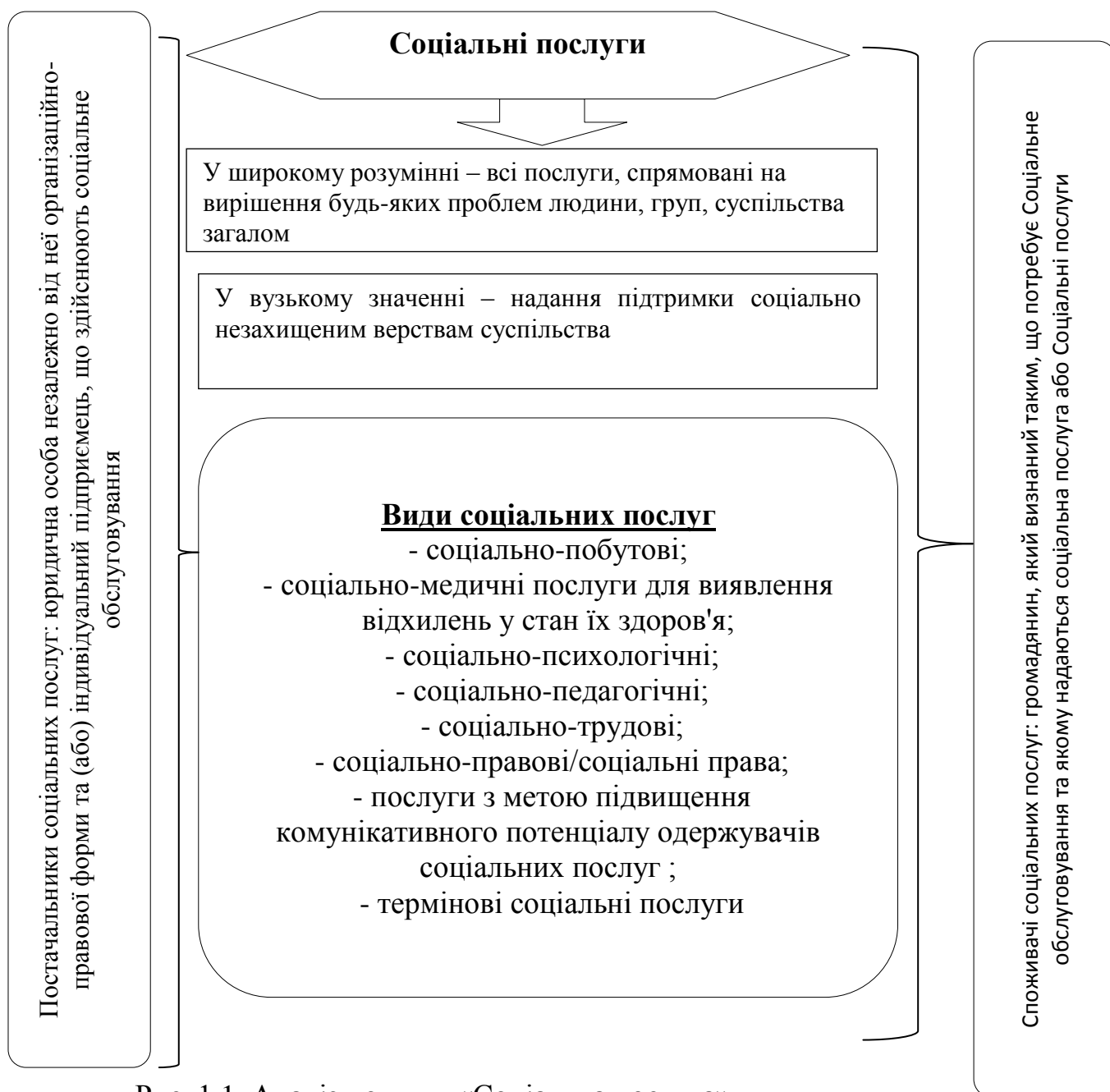


Рис. 1.1. Аналіз поняття «Соціальна послуга»

У науковій спільноті немає єдиної думки про феномен «соціальна послуга». Наприклад А. І. Тюбеєв, Ф. М. Куршаєва визначають соціальну послугу, як предмет обміну та споживання, але на відміну від речових благ соціальна послуга має властивість невловимості, неможливість збереження та

накопичення, неоднорідністю або мінливістю якості, а також її виробництво за часом збігається із споживанням

У першому випадку поняття соціальної послуги відповідає її розумінню в широкому значенні слова – це всі послуги, спрямовані на вирішення будь-яких проблем людини, груп, суспільства загалом.

У другому визначенні ми знаходимо характеристику соціальної послуги у її вузькому розумінні, тобто надання підтримки соціально незахищеним верствам суспільства (пенсіонери, незаможні, інваліди тощо) і в цьому випадку надання соціальних послуг зводиться до поняття «соціальна робота». Детальний аналіз поняття «Соціальна послуга» представлений на рис. 1.1.

Види соціальних послуг, яких потребує одержувач соціальних послуг, різняться в залежності від індивідуальних потреб, які, свою чергу, обумовлюються його соціальним статусом, місцем проживання, можливостями та здібностями самообслуговування, сімейними, матеріальними та багатьма іншими обставинами. Законодавець називає види послуг залежно від їхнього призначення по черзі з урахуванням їхньої значущості та затребуваності на практиці. Перелік соціальних послуг, умови та порядок їх надання затверджено Постановою КМУ № 1417. В даному нормативному документі визначається перелік соціальних послуг, які надаються населенню через структурні підрозділи територіальних центрів соціального обслуговування. Даний документ також встановлює умови та порядок, за якими ці соціальні послуги надаються [37].

Зазначимо, що соціальні послуги можуть бути класифіковані також залежно від категорії їх отримувачів: громадяни похилого віку; інваліди; діти; жінки; сім'ї або громадяни, які попали у складні життєві ситуації та ін.

У роботі [5] визначено «класифікацію за типами простих, комплексних, комплексно-спеціалізованих та допоміжних соціальних послуг, що представлено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Типи соціальних послуг [5]

Назва соціальної послуги	Зміст
Прості соціальні послуги	не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо)
Комплексні соціальні послуги	передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо);
Комплексні спеціалізовані соціальні послуги	надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим);
Допоміжні соціальні послуги	надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

Окрім того соціальні послуги можуть різнитися за своєю спрямованістю (табл. 1.2.)

Таблиця 1.2

Класифікація соціальних послуг за спрямованістю [5]

Назва соціальної послуги	Зміст
Соціальна профілактика	«запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини»
Соціальна підтримка	«сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин»
Соціальне обслуговування	«мінімізація для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримка їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду»

За місцем надання соціальних послуг можна виділити наступні. Рис.

1.2.

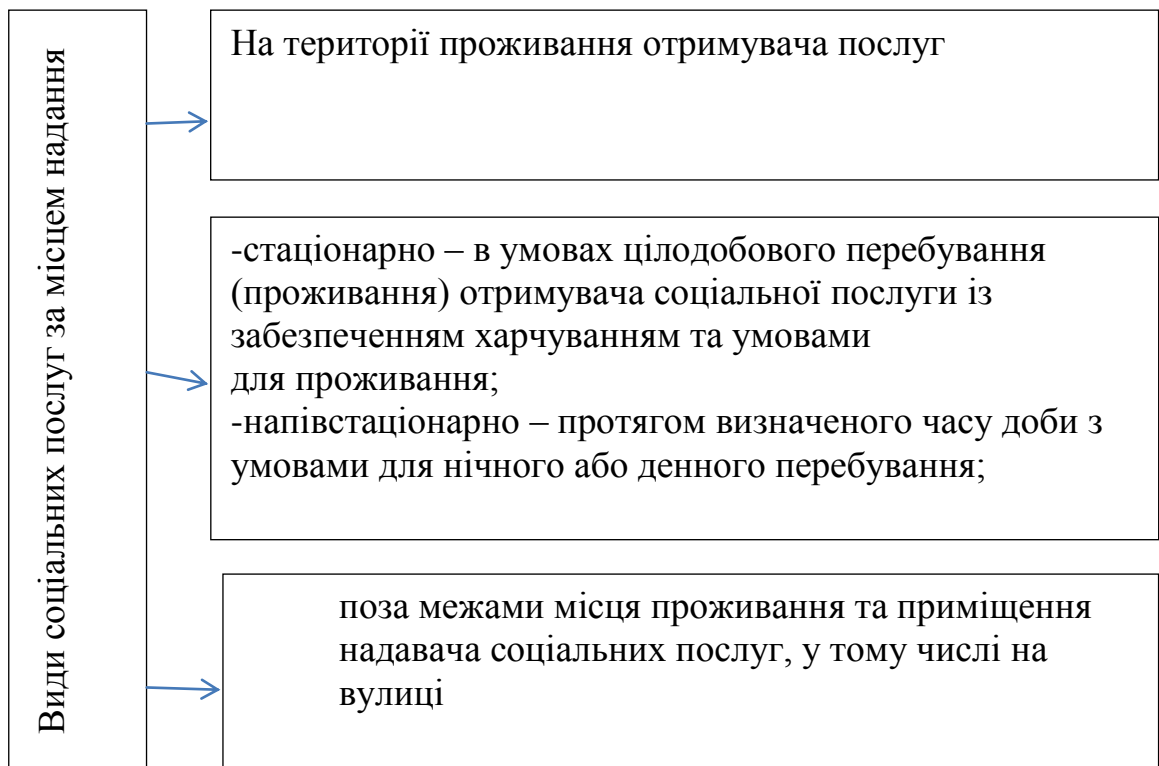


Рис. 1.2. Види соціальних послуг за місцем їх надання

За термінами надання послуг вони поділяються на:

- постійні (як правило не менше одного разу на місяць на протязі більше ніж один рік);
- тимчасові (не менше одного разу на місяць терміном до одного року)
- екстрені (невідкладно, протягом доби, пов'язані з обставинами, які загрожують життю та/або здоров'я отримувача соціальних послуг)
- одноразові (за потребою споживача соціальних послуг).

Розглянемо докладніше кожен із видів соціальних послуг. Першим видом позначено соціально-побутові послуги - послуги, спрямовані на підтримку життєдіяльності отримувачів соціальних послуг у побуті. Соціально-побутові послуги різняться залежно від форми соціального

обслуговування У стаціонарній або напівстаціонарній формі соціального обслуговування можуть надаватися такі види соціально-побутових послуг:

- забезпечення житловим приміщенням відповідно до затверджених нормативами, приміщеннями для організації реабілітаційних заходів, лікувально-трудової діяльності, побутового обслуговування, культурно-дозвільної діяльності, які відповідають санітарно-гігієнічним вимогам;

- оснащення житлових приміщень, які займають інваліди, спеціальними засобами та пристроями відповідно до індивідуальними програмами реабілітації чи реабілітації інвалідів (дітей-інвалідів);

- забезпечення харчуванням, включаючи дієтичне харчування, відповідно із затвердженими нормами;

- надання у користування меблів та забезпечення м'яким інструментом, адаптованим до потреб інвалідів;

- виділення подружжю, яке проживає в закладі, ізольованого житлового приміщення для спільного проживання;

- сприяння організації надання послуг підприємствами торгівлі, а також у наданні інформаційних послуг;

- надання транспорту для поїздок до місць лікування, навчання, участі у культурно-дозвільних заходах особам, які мають станом здоров'я протипоказання до користування громадським транспортом;

- надання на час обслуговування у напівстаціонарних умовах спального місця у приміщенні, що відповідає санітарно-гігієнічним вимогам, обладнаним меблями, м'яким інвентарем (одягом, взуттям, білизною) відповідно до встановлених нормативів, організація реабілітаційних заходів, лікувально-трудової та культурно-дозвільної діяльності;

- сприяння у доставці додому за рахунок коштів громадянина продуктів харчування, гарячих обідів, промислових товарів першої необхідності, засобів санітарії та гігієни, засобів догляду, книг, газет, журналів, годівлі ослаблених, а також допомога в приготування їжі;

- сприяння в оплаті за рахунок коштів громадянина житлово-комунальних послуг та послуг зв'язку;
- сприяння організації ремонту житлових приміщень.
- надання гігієнічних послуг особам, не здатним по станом здоров'я самотійно виконувати їх;
- прибирання житлових приміщень;
- надання можливості користуватися телефонним зв'язком, поштовими послугами, послугами Інтернету (за рахунок коштів клієнтів установ) відповідно до чинних тарифів;
- забезпечення можливості безперешкодного відвідування відвідувачами відповідно до правил внутрішнього розпорядку установи;
- допомога у написанні та прочитанні листів та інших документів;
- забезпечення збереження особистих речей та цінностей, зданих на зберігання адміністрації установи;
- надання приміщень для відправлення релігійних обрядів, що враховують інтереси віруючих різних конфесій;
- сприяння організації ритуальних послуг;
- забезпечення засобами особистої гігієни та догляду;
- надання умов для дотримання правил особистої гігієни та санітарії, забезпечення засобами гігієни та догляду;
- здавання за рахунок коштів громадянина речей у прання, хімчистку, ремонт, їх зворотна доставка;
- допомога у прибиранні житлових приміщень.

До другого виду соціальних послуг належать соціально-медичні послуги - послуги, спрямовані на підтримку та збереження здоров'я одержувачів соціальних послуг шляхом організації догляду, сприяння у проведенні оздоровчих заходів, систематичного спостереження за одержувачами соціальних послуг для виявлення відхилень у стані їх здоров'я.

У стаціонарній формі або напівстаціонарній формі соціального обслуговування надаються такі соціально-медичні послуги:

- проходження первинного медичного огляду та первинного санітарної обробки;
- надання первинної медико-санітарної допомоги;
- сприяння у проходженні диспансеризації (поглибленого) медичного огляду) у медичних закладах;
- систематичне спостереження з метою виявлення відхилень у стані здоров'я;
- сприяння в отриманні направлення на санаторно-курортне лікування за медичними показаннями;
- забезпечення санітарно-гігієнічного догляду з урахуванням стану здоров'я;
- сприяння у забезпеченні за медичними показаннями лікарськими препаратами та виробами медичного призначення, зокрема за рахунок коштів громадянина;
- допомога у виконанні процедур, пов'язаних із збереженням здоров'я;
- надання сприяння у проведенні оздоровчих заходів;
- консультування з соціально-медичних питань, підтримання та збереження здоров'я (гігієна харчування та житла, звільнення від шкідливих звичок та ін.);
- виконання процедур, пов'язаних з організацією догляду, спостереженням за станом здоров'я (вимірювання температури тіла, артеріального тиску, контроль за прийомом лікарських препаратів та ін.);
- проведення заходів, спрямованих на формування здорового способу життя;
- проведення занять з адаптивної фізичної культури.

Третім видом соціальних послуг є психологічні послуги - послуги, спрямовані на сприяння клієнтам у покращенні їх психічного стану, відновлення здатності до адаптації у середовищі життєдіяльності.

- психодіагностика та обстеження особистості;
- психологічна корекція;
- психологічна допомога та підтримка, надання консультаційної психологічної допомоги анонімно (у тому числі з використанням телефону довіри);
- психопрофілактична робота;
- соціально-психологічний патронаж.
- проведення занять у групах взаємної підтримки, клубах спілкування;
- соціально-психологічне консультування, у тому числі щодо питань внутрішньо-сімейних відносин.

Соціально-педагогічні послуги надають у наступному складі:

- навчання практичним навичкам загального догляду за тяжкохворими громадянами, які мають обмеження життєдіяльності, у тому числі за дітьми-інвалідами;
- сприяння організації отримання освіти інвалідами (дітьми-інвалідами) з урахуванням їх фізичних можливостей та розумових здібностей, у тому числі навчання доступним професійним навичкам;
- проведення психолого-педагогічних досліджень, діагностики та соціально-педагогічна корекція;
- проведення заходів щодо професійної реабілітації, використання наявних трудових можливостей та навчання доступним трудовим навичкам;
- сприяння інвалідам у реалізації заходів, передбачених індивідуальною програмою реабілітації інваліда, навчання навичкам самообслуговування, поведінки в побуті та суспільних місцях;

- сприяння дітям-інвалідам у отриманні спільного (професійної) освіти відповідно до рекомендацій індивідуальної програми реабілітації дитини-інваліда;

- сприяння організації допомоги батькам чи іншим законним представникам дітей-інвалідів, які виховуються вдома, у навчанні таких дітей навичкам самообслуговування, спілкування, спрямованим на розвиток особистості;

- сприяння в здобутті професії інвалідами (дітьми-інвалідами) відповідно до їх фізичних можливостей та розумових здібностей.

- формування позитивних інтересів (у тому числі у сфері дозвілля);

- соціально-педагогічне консультування;

- організація дозвілля (свята, екскурсії та інші культурні заходи

Юридичні послуги спрямовані на надання допомоги у отримання юридичних послуг у захисті прав та законних інтересів отримувачів соціальних послуг. Це можуть бути:

- сприяння в отриманні юридичної допомоги (у тому числі безкоштовною) відповідно до чинного законодавства;

- надання допомоги в оформленні та відновленні втрачених документів, у тому числі документів для здійснення щодо громадян заходів соціальної підтримки, встановлених чинним законодавством;

- сприяння в отриманні правового консультування, у тому числі щодо питанням пенсійного забезпечення та/або здійснення заходів соціальної підтримки, встановлених чинним законодавством;

- виконання функцій опікунів та піклувальників щодо недієздатних осіб;

- надання допомоги у захисті прав та законних інтересів громадян.

Інформаційні послуги з метою підвищення комунікативного потенціалу спрямовані на розвиток та підвищення вродженої чи набутої здібності, навички, вміння передавати правильно свої думки, почуття, емоції так, щоб

були правильно (дохідливо) зрозумілі та сприйняті іншою людиною (співрозмовником) чи оточуючими людьми.

Послуги з метою підвищення комунікативного потенціалу надаються у наступному складі:

- «проведення соціально-реабілітаційних заходів у сфері соціального обслуговування;
- навчання громадян (у тому числі інвалідів, дітей-інвалідів) користування засобами догляду та технічними засобами реабілітації;
- навчання навичкам поведінки у побуті та громадських місцях;
- надання допомоги у навчанні навичок комп'ютерної грамотності» [37].

Інші соціальні послуги громадянам надають у наступному складі та зміст:

- забезпечення безкоштовним гарячим харчуванням чи наборами продуктів;
- забезпечення одягом, взуттям та іншими предметами першими необхідності;
- забезпечення засобами санітарії та гігієни, засобами догляду та іншими предметами першої потреби;
- сприяння отриманню тимчасового теплого приміщення;
- сприяння в отриманні юридичної допомоги з метою захисту прав та законних інтересів громадян;
- надання термінової соціальної допомоги волонтерами.

Зазначимо, що останніми роками стрімко зростає популярність використання такого виду соціальної підтримки як соціальне обслуговування громадян на дому.

Савчук Л. пояснює поняття соціального обслуговування вдома як діяльність із надання соціальної підтримки одержувачам соціальних послуг відповідно до індивідуальної програми надання соціальних послуг, яка

спрямована на покращення умов їх життєдіяльності за збереження перебування одержувачів соціальних послуг у звичному сприятливому середовищі – місці їхнього проживання [45]. Ця послуга набула широкого поширення в період пандемії, коли переважна більшість одержувачів соціальних послуг були змушені залишатися вдома як самоізоляції.

Останнім часом надання соціальних послуг громадянам похилого віку вдома є однією з найбільш затребуваних послуг. Свою популярність та актуальність ця послуга набула в період пандемії Covid 19 і встигла довести ефективність свого застосування та використання. У той час, коли десятки тисяч одержувачів соціальних послуг були змушені залишатися вдома, на допомогу їм прийшло використання послуги соціального обслуговування громадян вдома. Надання послуг соціального обслуговування вдома дозволило більшості одержувачів соціальних послуг не втратити можливості обслуговування та підтримки з боку центрів соціального обслуговування.

Цільовою аудиторією надання послуг соціального обслуговування вдома є громадяни похилого віку. Причиною цього є вікове погіршення здоров'я, втрата мобільності та швидка втома у громадян похилого віку, тому похід у соціальний центр стає важким, а часто й непосильним. Але не тільки труднощі у пересуванні змушують соціальні центри вдаватися до надомного обслуговування людей похилого віку. Дуже часто буває, що люди похилого віку живуть на самоті і тому побутові обов'язки змушені виконувати самостійно. Перебуваючи у пенсійному віці, навіть звичайне прибирання у будинку може стати непереборним випробуванням і в такому разі літнім людям необхідна допомога. У наданні соціальних послуг громадянам похилого віку велику роль грає соціальний працівник, він стає провідником між соціальним центром та одержувачем соціальних послуг.

До завдань соціального працівника при наданні послуги соціального обслуговування вдома входить задоволення потреб соціально - побутових послуг, сюди входить похід у магазин, прибирання будинку, догляд за рослинами та свійськими тваринами, оплата комунальних послуг тощо.

Також соціальний працівник відповідальний за задоволення соціально - медичних, соціально - юридичних, соціально-психологічних потреб свого клієнта.

Надання соціальних послуг вдома - це яскравий приклад товариства одержувачів соціальних послуг із соціальними працівниками. Адже надаючи довготривалу допомогу, догляд та підтримку соціальний працівник стає другом для одержувача, а як відомо дружні стосунки для людей завжди ефективні. Ефективність надання соціальних послуг вдома визначається кількістю обслуговуваних клієнтів, а також кількістю та якістю наданих послуг. Варто зазначити, що при наданні соціальних послуг вдома важлива клієнтоорієнтованість, яка дозволяє вибудувати дружні та довірчі відносини між соціальним працівником та клієнтом. І при надання надомних послуг головним механізмом роботи є особистісні якості соціального працівника

Держава надає свою допомогу та підтримку у вигляді надання пільг та субсидій для багатодітних сімей, видачі їм земельних ділянок, а також забезпечення предметів першої потреби. На наш погляд, цих заходів підтримки недостатньо. Тому, виходячи з вищесказаного, як один з найбільш пріоритетних напрямів у трансформації соціальної сфери є введення у практичну діяльність фахівців із соціальної роботи нових, найефективніших соціальних послуг населенню. Відомо що функціонал фахівця також має на увазі під собою творчий підхід до своєї діяльності. Для творчого підходу властиво формування найбільш сучасних методологічних та технічних прийомів роботи Сюди входить виявлення, оцінка та ліквідація слабких сторін діяльності, а також розробка нових, ефективних та корисних послуг [6, с.152

1.3 Світовий досвід надання соціальних послуг

Світовий досвід соціальної роботи має багату історію та охоплює широке коло питань - від духовної спадщини до конкретних практичних

проявів. Інститут соціальної роботи є найважливішим елементом, що характеризує сучасний тип держави та суспільства. Інституціоналізація соціальної роботи - явище, пов'язане із соціально-політичними перетвореннями у світі, зі зміною статусу людини, з глобальними трансформаціями в сучасному суспільстві, але її основи лежать у традиціях благодійності, особливих кожної країни. Конкретні моделі соціальної роботи у різних частинах світу формуються в результаті духовного, культурного, історико-політичного, соціально-економічного розвитку суспільства

Існує три соціально-політичні моделі держави, отримали реалізацію практично – «соціальноринкове господарство» (у Німеччині), «держава загального благоденства» (у Данії), «держава загального добробуту» (в Америці). За деякої схожості ці моделі відрізняються одна від одної. Наприклад, соціальна ринкова держава, на відміну від держави загального добробуту, не прагне максимально можливого перерозподілу доходів і майна, а проводить соціальну політику порядку та активізує діяльність громадян [50].

Соціальне забезпечення у країнах Центральної Європи Соціально-ринкове господарство. Соціальне держава Німеччина покликана здійснювати політику, спрямовану забезпечення певного рівня добробуту всіх своїх громадян, підтримку соціально вразливих груп населення, на затвердження у суспільстві соціальної справедливості. Основні засади соціальної держави - соціальна справедливість, соціальна рівність, забезпечення соціальних гарантій. Соціальна політика.

Систему соціального забезпечення в Німеччині можна розбити на три основних секторів - залежно від того, з яких фондів і за якою ознакою виробляється виплата коштів. Перший сектор: соціальні виплати здійснюються страховою компанією. Другий сектор: соціальні виплати здійснюються державою відповідно до заслуг людини або його належністю до певної групи населення. Третій сектор: соціальні виплати здійснюються у порядку турботи про людину, в силу її потреби, незалежно від сплачених ним

внесків, заслуг тощо. Кожен із цих секторів має власну організаційну структуру [18].

Німеччина як соціальна держава робить ставку на індивідуальні правопретензії, що базуються на результатах своєї праці. З цією метою розроблено широкий спектр соціальних законів, які охоплюють забезпечення по старості, хвороби та у зв'язку з нещасним випадком аж до допомоги на дітей, на часткову оплату житла або з безробіття.

Стрижнем системи соціального забезпечення у Німеччині є обов'язкове соціальне страхування. Соціальне страхування фінансується переважно з допомогою внесків. Вони сплачуються наполовину самим застрахованим та наполовину його роботодавцем (страхування нещасного випадку на виробництві фінансується виключно роботодавцем). Ці кошти надходять до загального фонду і витрачаються потреби всіх застрахованих. Таким чином, особи, які сплачують внески до фонду пенсійного страхування, віддають частину свого щомісячного доходу на користь тих, хто зараз отримує пенсію. Коли сьогоднішні платники вийдуть на пенсію, вони отримуватимуть її за рахунок внесків наступного покоління платників. Таку схему називають у Німеччині «договір поколінь» [8].

Соціальне забезпечення. Фінансовою основою сектором державного соціального забезпечення є кошти платників податків, бо право на отримання грошей купується не за рахунок внесків до фондів страхування, а за рахунок інших заслуг цієї особи: соціальні виплати є компенсацією тим, хто має перед суспільством особливі заслуги (наприклад, як чиновники) або в певних політичних ситуаціях завдав шкоди здоров'ю, або зазнав збитків (наприклад, жертви війни, вигнанці тощо).

Соціальне забезпечення за ознакою потреби ґрунтується на принципі, що таким вважається той, хто не має доходів, не отримує (достатніх) виплат за рахунок перших двох секторів соціального забезпечення і не в змозі самотужки подолати свої труднощі. Соціальне забезпечення за потребою не залежить від внесків чи заслуг людини та фінансується повністю за рахунок

держави, тобто за рахунок платників податків. Правовий основою надання соціальної допомоги є прийнята 1987 р. нова редакція Федерального закону «Про соціальну допомогу». Соціальна допомога надається для забезпечення засобів до життя, а також при особливих життєвих обставини; ухвалення соціальної допомоги покликане забезпечити її отримувачу гідний рівень життя. Мета соціальної допомоги - максимально сприяти тому, щоб у своєму житті людина прагнула покладатися насамперед на власні сили. Соціальні послуги надаються у Німеччині відповідно до закону про оподаткування 1996 р [2].

Соціальне забезпечення у країнах Північної Європи Суспільство загального благоденства. У країнах Північної Європи своєрідна модель державного устрою соціал-демократичного типу, де переважає принцип універсалізму у наданні соціальних послуг, організованих та фінансованих державою. Ця модель державного устрою отримала назву "загального благоденства" (Wohlfahrtsgesellschaft). Соціальна політика цього сформувалася в обмеженому колі західноєвропейських країн (насамперед скандинавських) на базі (частково і паралельно) високорозвиненої та структурно-динамічної економіки, а також розвинених інститутів громадянської та політичної демократії. І необхідними умовами становлення та вдосконалення цієї політики були і залишаються атмосфера громадянського світу і висока політична культура [3].

Ця модель соціальної політики може функціонувати лише за високого ступеня соціалізації національного доходу, тобто. акумуляції в руках держави, місцевих органів влади або спеціальних громадських інститутів величезних фінансових ресурсів та за високого рівня оподаткування доходів громадян та підприємств. У цьому випадку заможні верстви суспільства несуть великі витрати, тобто. відбувається перерозподіл коштів від найбільш забезпечених до менш забезпеченим групам. Тут реалізується принцип: від кожного – наскільки можна, кожному - за потребами. Відмінною особливістю датської системи, порівняно з аналогічними системами інших

європейських країн, є велика відповідальність суспільства за рішення соціальних проблем. У зв'язку з цим суспільство відіграє головну роль у регулюванні та виконанні вимог, спрямованих на задовільний соціальне забезпечення [2].

Головними складовими цієї моделі є:

- Державна система, яка забезпечує високий рівень економічного захисту навіть для найнеблагополучніших шарів, а також дуже високий рівень обслуговування. Майже всі служби соціального забезпечення фінансуються за рахунок прямого та непрямого оподаткування.

- Перерозподіл, тобто. вирівнювання доходів через соціальні (трансфертні) виплати. Помітне розширення мережі послуг, особливо для дітей та людей похилого віку, інших груп населення, на яких прямо позначається зайнятість жінок. Всеосяжні державні служби та системи підтримки великих груп населення призводять до високим прямим та непрямим податкам та великому державному сектору.

- Децентралізація та контроль, які здійснюються в рамках законодавства.

- Рівність влади на місцях.

У соціальний сектор Данії не входять такі три розділи, які у багатьох країнах вважаються приналежністю соціальної сфери: охорона здоров'я та обслуговування у лікарнях (У віданні Міністерства охорони здоров'я); соціальні виплати з безробіття (запровадження Міністерства праці); житлові питання. У Данії історично розвивалися два основні компонента соціального забезпечення: система захисту доходів та система соціальних послуг. Право на отримання допомоги засноване не на попередній діяльності, зарплаті та вкладі кожного, а на його приналежності до суспільства. Прямий вираз ці принципи соціального забезпечення знайшли в системі виплат пенсій за старості. Система захисту прибутків. Данська система соціального захисту включає наступні основні структури: пенсійне забезпечення; страхування з безробіття; соціальні гарантії; соціальні виплати; соціальну допомогу;

соціальні служби. Соціальні послуги Соціальні послуги надаються відповідно до Акту про соціальну допомогу від 1976 року, який акумулював у собі основні елементи соціального законодавства Данії. Він включає, насамперед, безкоштовне надання соціальних послуг, що фінансуються за рахунок оподаткування центральним та місцевим урядами [57].

Суб'єктами соціальної політики у Данії є місцеві влади (громада). Дедалі більше датська соціальна діяльність спирається на добровольців. Зміна соціальної політики висловлюватиметься також у більшому впливі споживачів та опорі людей на свої власні сили та ресурси. Данія багато в чому займає особливе місце у питаннях соціального захисту та обслуговування. Інтерес міжнародної громадськості до того, що називається датською моделлю, свідчить про те, що цей досвід допоможе іншим країнам.

Американська модель соціальної підтримки населення Держава загального добробуту. «В США поворотним моментом у формуванні соціальної політики був 1935 рік - рік прийняття основного закону про соціальне страхування у рамках «нового курсу» президента Ф. Рузвельта. (WelfareState). США зазвичай відносять до країн, орієнтованих на жорстко ринкову модель, за якої задоволення індивідуальних та громадських соціальних потреб найбільшою мірою – в порівнянні з іншими країнами – здійснюється за допомогою механізму ринкових відносин, соціальні послуги, не тільки, скажімо, освіта або охорона здоров'я, а й матеріальне забезпечення на старості, переважно купуються на ринку та оплачуються самими користувачами тих чи інших видів соціальних послуг. Це – консервативна модель, за якої держава, в принципі, обмежує свою роль матеріальною підтримкою лише малозабезпечених верств населення» [19].

Соціальна політика. Характерною рисою американської моделі соціального захисту населення є мережа федеральних та штатних соціальних програм. США випереджають Західну Європу за рівнем розвитку фірмових соціальних програм – невід'ємною частиною їхньої загальної соціальної моделі.

Соціальне страхування. До системи соціального страхування США належать такі програми:

1) страхування за віком та втратою годувальника - заснована спочатку відповідно до Закону про соціальне забезпечення (1935) як Програма страхування осіб похилого віку;

2) медична програма «Медікер» (1965), яка допомагає оплачувати витрати, пов'язані з перебуванням у шпиталі та медичним доглядом за літніми та непрацездатними людьми. Федеральні програми соціального страхування фінансуються із спеціальних фондів.

Соціальна допомога. Система допомоги в США включає кілька великих і безліч (близько 70) дрібних програм. На федеральному рівні управління ними здійснюють міністерства охорони здоров'я та соціальних служб, праці, житлового будівництва та міського розвитку, освіти, сільського господарства та низку інших відомств. Каналами цих програм особи, які живуть у бідності, отримують грошову допомогу, житло, що субсидується, допомога для здобуття освіти, професійної підготовки та ін.

Основними програмами функціонування соціальної допомоги є програми боротьби з бідністю. Наприклад, програма «Податкові пільги з прибуткового податку з фізичних осіб» призначена для працюючих із категорії бідних. Допомога надається готівкою. Робітник, у якого низький дохід та його дохід за законом не підлягає оподаткуванню, може подати податкову декларацію на повернення сплаченого податку та отримати від Державного казначейства певну суму з урахуванням розміру його заробітку.

Міжнародний досвід соціальної роботи свідчить, що для поширення індивідуальної приватної ініціативи щодо соціального забезпечення необхідно створити цілий ряд правових, політичних та економічних умов. Насамперед, це правове забезпечення ринкової економіки. По-друге, економічна політика. Для кожної окремої людини це захист її грошових накопичень. По-третє – соціальна політика, причому така соціальна політика, яка не ставить собі за мету повне забезпечення громадян, але спрямовується

на досягнення соціального захисту, в рамках якої є місце і для індивідуальної, особистої ініціативи. По-четверте – це закони, нормативні акти, що регламентують ділову активність установ, зайнятих додатковим соціальним забезпеченням. І останнє – це податкові стимули для підтримки індивідуальної ініціативи із соціального забезпечення.

Таким чином, для соціальної роботи у XXI столітті у багатьох державах світу буде характерні наступні тенденції. По-перше, активізація людських ресурсів у соціальній дії. По-друге, перенесення основної частини соціального тягаря з держави на суспільство через формування допомоги громадських організацій та самопомоги. По-третє, розвиток гнучких управлінських систем та структур, де державі буде відведено роль стратегічного управлінця, функція координатора, що буде можливим через поширення інформаційних систем та технологій.

Висновки до розділу 1

1. Визначено, що на розвиток соціальної сфери впливають наступні фактори: економічна політика, політичний режим, податкова система, соціальна структура суспільства, Очікування та уявлення людей, ціннісні орієнтації суспільства

Встановлено основні етапи, які визначили розвиток соціальної роботи в Україні, а також допомогли сформувати сучасну систему соціального забезпечення та підтримки населення.

2. Встановлено, що соціальні послуги - це різноманітні форми допомоги та підтримки, які надаються громадянам з метою забезпечення їхнього добробуту, соціального захисту та підтримки у вирішенні різних життєвих проблем. Ці послуги спрямовані на задоволення базових потреб людей, забезпечення соціальної справедливості, підтримку вразливих груп населення та здійснення соціальних політик держави. Соціальні послуги

можна класифікувати за різними ознаками, такими як характер допомоги, спрямованість, аудиторія, форма надання та інші.

3. Для соціальної роботи у XXI столітті у багатьох державах світу буде характерні наступні тенденції. По-перше, активізація людських ресурсів у соціальній дії. По-друге, перенесення основної частини соціального тягаря з держави на суспільство через формування допомоги громадських організацій та самопомоги. По-третє, розвиток гнучких управлінських систем та структур, де державі буде відведено роль стратегічного управлінця, функція координатора, що буде можливим через поширення інформаційних систем та технологій.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Виклики розвитку соціальних послуг в Україні

Наразі, «Україною проводиться титанічна робота щодо соціальної підтримки населення у військових умовах: відповідно до законодавства України здійснюють соціальні виплати та допомоги, за можливості надаються соціальні послуги (в тому числі – дистанційно).

Попереду в Україні багато роботи щодо виявлення та обґрунтування соціальних потреб, соціальних послуг для нових категорій постраждалих громадян, які з'являються в результаті російсько-української війни, напрацювання нових нагальних аспектів українського законодавства та механізмів фінансування таких соціальних послуг» [6].

Соціальний захист в Україні включає:

1. схему соціального страхування осіб, які втратили роботу або тимчасово непрацездатний;
2. фінансову та матеріальну допомогу різним категоріям згідно із законодавством (субсидії, соціальні виплати, соціальні пільги тощо);
3. соціальні служби.

Основними проблемами системи соціального захисту є наступні.

- Громіздка нормативна база. (Різні пільги, соціальні виплати і соціальні послуги в Україні передбачені безпосередньо в 58 і більше законах 120 нормативно-правових актів.)

- Занадто розгалужена система пільг і соціальних виплат, які закладаються в бюджет (На думку різних експертів, загальна вартість переваг задекларовані в законі – від 3,8 до 5,8 мільярдів доларів на рік, але насправді фінансується лише мала частина з них. В Україні понад 130 різних категорій одержувачів соціальних виплат, з них лише 70 отримують виплати

соціальною ознакою, а 50 – за професійною. Усі категорії переваг (включаючи соціально незахищені верстви населення) громадяни мають право на понад 120 видів пільг, та понад 60 видів соціально-компенсаційних виплат.)

- Відсутність єдиної системи обліку різних категорій пільг-одержувачів, соціальних виплат та соціальних послуг, а також відсутність статистичних даних система обліку недержавних надавачів соціальних послуг;

- Фактичний обсяг видатків на соціальний захист та соціальне забезпечення перевищує суму, передбачену в бюджеті України за рядком «Соцзахист і соціальне забезпечення» мінімум у 2,5-3 рази – Українська бюджетна система працює за «прецедентним» принципом – те, що було минулого року, а також (з невеликою різницею) може бути в наступному. Такі підходи фактично заважають плануванню соціальної політики та розподілу коштів на неї послуги. Кошти, виділені на соціальні послуги, зазвичай використовуються на утримання заклади соціального захисту населення, 90% бюджету яких витрачається на оплату комунальних послуг та заробітна плата працівникам.

- Серед заходів соціального захисту грошові виплати населенню (соціальні та компенсаційні виплати).

В Україні система соціальних послуг не використовується як інструмент для реінтеграції осіб, які опинилися у скрутному становищі обставин, а як засіб боротьби з бідністю.

- Система соціального захисту не зацікавлена в таких діях, як скорочення осіб, які опинилася у важких обставинах (реабілітація) або у профілактичних заходах (запобігання проникненню соціальних груп, які перебувають у складних життєвих обставинах). Фінансування для підтримки людей, які опинились у складних обставинах є значною сумою соціальних виплат, які проходять через керівників відділів, соціальний захист офіси також на місцевому рівні.

Система соціальних послуг є сферою, в якій інвестують значна кількість міжнародних донорів, але при цьому відсутня координація та наявна неузгодженість в нормативно-законодавчих актах. Як наслідок це сприяє краху соціальної системи.

«Концепція реформування соціальних послуг», була затверджена в 2007 році і скасована у 2012 р. Концепція забезпечувала реалізацію основних стратегічних напрямів реформування соціальних послуг, але вона не була завершена. У «Стратегії реформування системи надання соціальних послуг», яка була затвердженого Кабінетом Міністрів України у 2012 р., зазначено, що «Концепція реформування соціальних послуг», схвалена Кабінетом Міністрів України Україна в 2007 році реалізована наполовину через відсутність законодавчого регулювання таких питань, як формування соціального ладу, визначення потреб місцевої громади в соціальних послугах, визначення форм, обсягів, планування, надання та стандартизація цих послуг [24].

Попри це досі існує неузгодженість законів і правових актів щодо термінів, категорій; імплементація вже прийнятих законів незавершена або наполовину завершена; і відсутність механізмів нарахування соціальних послуг на одного одержувача замінили традиційні підходи фінансування об'єктів.

На нашу думку, до проблем системи надання соціальних послуг можна віднести наступні: регулятивні; термінологічні, фінансові; структурні (рис 2.1)



Рис. 2.1. Проблеми системи соціальних послуг [24]

Структурні проблеми.

Ці проблеми стосуються відсутності координації надання соціальних послуг самим Міністерством соціальної політики, а також до існування трьох конвенційних категорії соціальних послуг, залежно від цільових груп:

1. діти, сім'я, молодість;
2. пенсіонери, ветерани;
3. інваліди;

4. інші соціальні групи фінансуються лише з місцевих бюджетів (ст. 91 Бюджетного кодексу України – бездомні, звільнені з місць позбавлення волі, ВІЛ-інфіковані групи, уразливі до ВІЛ та ін.).

Перші три «категорії» мають власну розгалужену систему агентств та установ, таких як «Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» або "Територіальні центри соціального обслуговування", Центри реабілітації інвалідів (УТОС, УТОГ) тощо. В цих категоріях існують «власні» закони, для яких розроблено специфіку їх структур: «Про соціальну роботу з сім'єю,

дітьми та молоддю людей», «Про соціальні послуги», «Про реабілітацію інвалідів в Україні».

Фінансові проблеми пов'язані, в першу чергу, з неефективним використанням бюджетних коштів, які спрямовані на соціальну сферу. Існує протиріччя між зусиллями щодо скорочення витрат державного бюджету та зусиллями деяких постачальників соціальних послуг.

Термінологічні проблеми. Невизначеність і невідповідність основних термінів, що регламентують діяльність у сфері соціальних послуг призводять до значних проблем на шляху реформування. Термін, визначений Законом України «Про соціальні послуги» [27], не дає а чіткого розуміння того, що таке «соціальна послуга». Закон дає визначення «соціальні послуги» як комплексу заходів, але визначення «соціальна послуга» в ньому не надано.

Наявність виокремлених проблем впливає на подальший розвиток системи надання соціальних послуг в Україні.

2.2. Нормативно-правове регулювання системи надання соціальних послуг в Україні

Система соціальних послуг є сферою, в якій значна кількість міжнародні донори інвестують, але веде відсутність координації та паралельної роботи до законодавчих актів, які суперечать один одному та сприяють нереструктуруванню системи, але до його краху. Реформа соціальної служби почалася з її започаткування в «Бідність Стратегія скорочення», яку 15 серпня схвалив Президент України 2001.

Ця Стратегія визначає основні напрями реформування:

1. поглиблення адресного типу надання соціальних виплат;
2. окремі пільги населенню мають бути замінені соціальними послугами.

3. перехід від бюджетного фінансування державних установ до програмного фінансування НУО-надавачів соціальних послуг на конкурсних засадах;

4. делегування відповідальності за планування, фінансування та організацію соціальних послуг органам місцевого самоврядування.

Ці фундаментальні завдання претендували на забезпечення функціонування соціальної послуги. У 2003 році Верховна Рада України прийняла Закон «Про соціальні послуги», який став основою для реформування соціальної системи та розвитку системи соціальних послуг. Закон України "Про соціальні послуги» визначає загальні принципи та підходи до надання соціальних послуг та встановлює права та обов'язки громадян у сфері соціального обслуговування.

Окрім того в даному нормативному документі дано визначення основних термінів, які регламентують діяльність у сфері соціальних послуг.

Попри те існує невизначеність і невідповідність основних термінів, які регламентують діяльність у сфері соціальних послуг. Це, у свою чергу, призводить до значних проблем на шляху реформування та регулювання даної сфери. Термін, визначений Законом України «Про соціальні послуги» [27], не дає а чіткого розуміння того, що таке «соціальна послуга». Закон дає визначення «базові соціальні послуги» як комплекс заходів, але визначення «соціальна послуга» в ньому не надано. Цим же законом визначено такі соціальні послуги: «Соціальні послуги, психологічні послуги, соціально-освітні послуги, соціальні та медичні послуги, соціально-економічні послуги, юридичні послуги, служби зайнятості, інформаційні послуги та інші соціальні послуги». Також задекларовано форми надання соціальних послуг — фінансова допомога та соціальне обслуговування. Наказом Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» № 429 від 23.06.2020 затверджено види соціальних послуг, їх короткий опис та строки надання. класифікатор соціальних послуг, який включає наступну інформацію:

1. Систематизоване зведення назв соціальних послуг.
2. Короткий опис соціальних послуг, що надає можливість зрозуміти суть і характер кожної послуги.
3. Строки надання соціальних послуг, тобто визначені терміни, протягом яких має бути забезпечено надання конкретних послуг.
4. Перелік категорій отримувачів соціальних послуг, що вказує на основні групи осіб, які мають право на отримання певних соціальних послуг [33].

Окрім того надано перелік категорій отримувачів таких послуг. Але є невирішеним питання, які саме соціальні служби повинні надавати ті чи інші види соціальних послуг.

Децентралізація в Україні, яка розпочалася у 2014 році, мала значний вплив на соціальну сферу в Україні. Органи місцевого самоврядування отримали більші можливості та повноваження.

Впровадження ефективних механізмів соціального захисту мешканців територіальної громади є завданням, що стоїть перед місцевими органами самоврядування, і вимагає розробки та впровадження адаптивних та ефективних управлінських стратегій. Цей виклик передбачає врахування специфіки умов проживання жителів кожної територіальної громади та відповідне відповідності їхнім потребам та запитам. Питання регулювання компетенцію місцевих органів у визначенні та організації соціальних послуг на місцевому рівні закріплено в Законі України «Про місцеве самоврядування» [28].

Згідно даного нормативного документу органи місцевого самоврядування виконують завдання соціального захисту мешканців територіальної громади, впроваджуючи в життя положення чинної законодавчо-нормативної бази, спрямованої на реалізацію державної соціальної політики. Це відбувається шляхом проведення місцевої політики соціального захисту, що базується на створенні та впровадженні локальних

програмних документів, орієнтованих на вирішення конкретних потреб та проблем громадян на рівні конкретної території.

В Україні існує Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» [34]. Цей закон визначає юридичні принципи формування та застосування державних соціальних стандартів і нормативів, спрямованих на втілення основних соціальних гарантій, які закріплені в Конституції України та законах України. Державні соціальні стандарти, які на даний момент визначаються як нормативи, у сфері надання соціальних послуг призначені для встановлення розмірів державних гарантій соціальної підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Даним нормативним документом введено в дію базові соціальні стандарти, які становлять основу державних соціальних гарантій у сферах: «доходів населення, житлово-комунального, побутового, соціально-культурного обслуговування, охорони здоров'я та освіти»[34].

Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» регулює питання взаємодії державних органів влади із сім'ями, дітьми та молоддю. Відповідно до Закону України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» (зі змінами від 05.11.2021 р.) встановлюється державний рівень гарантованої підтримки сімей з дітьми шляхом надання грошової допомоги з урахуванням складу сім'ї, її доходів та віку дітей та спрямований на забезпечення пріоритету щодо державної допомоги сім'ям з дітьми у загальній системі соціального захисту населення. У вищезазначеного нормативно-правовому акті затверджені такі види державної допомоги сім'ям з дітьми: 1) допомога у зв'язку з вагітністю та пологами; 2) допомога при народженні дитини, одноразова натуральна допомога «пакунок малюка»; 3) допомога при усиновленні дитини; 4) допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; 5) допомога на дітей одиницями матерям; 6) допомога на дітей, хворих на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі

психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня [30]/

Відповідно до Закону України "Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю" від 2001 року, соціальна робота охоплює оцінювання потреб у соціальних послугах для сімей, дітей та молоді. Вона також включає в себе планування, організацію, координацію та надання соціальних послуг, державних соціальних допомог, пільг, компенсаційних виплат і іншої соціальної підтримки. Крім того, соціальна робота передбачає проведення моніторингу процесу надання соціальних послуг для ефективного контролю та забезпечення якості цих послуг [30].

Постанови Кабінету Міністрів України та Міністерства соціальної політики містять конкретні правила та вимоги до надання окремих видів соціальних послуг та встановлюють порядок фінансування та контролю за наданням послуг.

Так у 2020 році Кабінет Міністрів України затвердив Постанову «Про організацію соціальних послуг», якою визначено механізми виявлення сімей та громадян, які потрапили у складні життєві обставини та організацію надання такої допомоги. Наведено категорії осіб, які відносяться до тієї чи іншої «проблемної» групи [29].

Наказом Міністерства соціальної політики № 130-Н введено в дію «Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах» [36]. Даним порядком затверджено порядок визначення потреби населення у соціальних послугах.

Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг. Цей Порядок впроваджує єдиний підхід до збору, оброблення та узагальнення інформації про проведення моніторингу та оцінки в системі надання соціальних послуг. Визначено основні суб'єкти моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, серед яких: «Нацсоцслужба, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, структурні підрозділи з питань

соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій (далі - регіональний орган соціального захисту населення); структурний підрозділ з питань соціального захисту населення місцевої держадміністрації, виконавчий орган міської ради міста обласного значення, районної в місті (у разі її утворення) ради, сільської, селищної, міської ради об'єднаної територіальної громади (далі - місцевий орган соціального захисту населення); об'єднання надавачів соціальних послуг; надавачі соціальних послуг незалежно від форми власності (крім надавачів соціальних послуг, що надають такі послуги на непрофесійній основі)».

Національна соціальна служба України (НСССУ) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якої координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики. Даний орган відповідає за реалізацію соціальної політики та надання соціальних послуг громадянам та регулюється . Утворена Постановою КМУ № 783 від 26.08.2020 р. «Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України» [31]. Сфера її діяльності включає різноманітні аспекти соціального захисту та підтримки населення. В 2020 році в Україні була створена Національна соціальна сервісна служба, яка представляє собою центральний орган виконавчої влади, відповідальний за реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, прав захисту дітей, та контроль за дотриманням законодавства в галузі соціальної підтримки та прав дітей.

Основні завдання Національної соціальної служби включають:

1. Надання соціальних послуг та виконання соціальної роботи.
2. Здійснення соціальної підтримки сім'ї та соціального захисту бездомних осіб.
3. Захист прав осіб з інвалідністю, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів праці, ветеранів військової служби, жертв нацистських переслідувань, дітей війни та жертв політичних репресій.

4. Соціальний захист ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія Закону України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту", зокрема організація виплати разової грошової допомоги, соціальної та професійної адаптації військовослужбовців, які звільняються, та осіб, звільнених з військової служби [31].

Національна соціальна сервісна служба, використовуючи передові інформаційно-аналітичні системи, забезпечує ефективне адміністрування процесів надання соціальної підтримки. Це включає моніторинг та оцінювання якості послуг, а також здійснення контролю за дотриманням законодавства на всіх рівнях надання соціальної підтримки населенню.

Сучасна ситуація стала складною через введення воєнного стану в Україні. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» від 14.04.2022 р. № 2193-IX був прийнятий Верховною Радою України як реакція на потреби отримувачів соціальних послуг в умовах нинішнього конфлікту [32].

У квітні 2022 року Верховна Рада України ухвалила поправки до Закону "Про соціальні послуги", спрямовані на спрощення деяких норм для оптимізації надання соціальних послуг. Зокрема:

1. Розширили повноваження місцевих органів влади, дозволяючи їм визначати особливості порядку організації та надання соціальних послуг на території відповідної громади у випадку введення надзвичайного або воєнного стану. Однак це не суперечить загальній логіці та нормам законодавства.

2. Установлено можливість надання соціальних послуг екстрено (кризово) під час воєнного стану.

3. Визначено, що особам, які зазнали збитків внаслідок пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту чи тимчасової окупації, всі соціальні послуги надаються безоплатно, незалежно від рівня їхнього доходу.

4. Змінено визначення сукупного доходу громадян для визначення малозабезпечених осіб. Тепер середньомісячний сукупний дохід громадян визначається за квартал, а не за останні шість місяців, як це було раніше.

В серпні 2023 року вступив в силу наказ Міністерства соціальної політики "Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах". Цей Порядок розглядає організацію визначення потреб населення в соціальних послугах під час воєнного або надзвичайного стану, а також у перехідний період після його припинення. У ньому враховуються всі зміни, які були внесені в попередніх нормативно-правових актах.

На сьогодні існують законодавчі механізми, які надають можливість залучати представників недержавного сектору як надавачів соціальних послуг, зокрема через соціальне замовлення. Однак, незважаючи на існування таких законодавчих положень, їхнє практичне втілення залишається обмеженим, і громадський сектор недостатньо залучений до надання соціальних послуг.

У багатьох випадках синхронізація зусиль між державним та недержавним секторами, зокрема у фінансовій підтримці громадських об'єднань осіб з інвалідністю, які можуть надавати соціальні послуги, а також у забезпеченні соціалізації та інтеграції цих осіб в суспільство, залишається недостатньою. Деякі перешкоди, такі як відсутність ефективних механізмів співпраці, фінансові обмеження та інші фактори, можуть гальмувати повноцінне використання можливостей соціального замовлення та широкого впровадження громадських ініціатив у сфері соціальних послуг.

2.3. Організація надання соціальних послуг в Україні

В Україні надання соціальних послуг відбувається через комплексну систему, включаючи державні, недержавні та громадські структури. Система надання соціальних послуг в Україні включає державні, недержавні та

громадські структури, спрямовані на задоволення різних потреб та врахування особливостей різних соціальних груп. Розглянемо основні.

1. Державні органи та структури. Основним державним органом у сфері соціальної політики, який відповідає за розробку стратегій, стандартів та політик у складі соціального захисту та надання соціальних послуг є Міністерство соціальної політики України.

Основні функції та завдання цього міністерства включає:

- розробку стратегії та програми соціального захисту населення, враховуючи потреби та виклики сучасного суспільства.

1. надання соціальних послуг, визначення стандартів та правил надання соціальних послуг, сприяння їх реалізації через місцеві органи влади та установи;

2. формування та реалізація програм підтримки;

3. контроль та моніторинг соціальних проектів, забезпечуючи їх ефективність та відповідність визначеним стандартам;

4. участь у взаємодії з іншими органами влади, забезпечення координації та підтримки соціальних ініціатив.

Міністерство соціальної політики здійснює управління соціальним закладами та установами. (рис. 2.2.)

На первинному рівні, що діє в громаді, надання соціальних послуг забезпечується державними соціальними закладами, які можна умовно розділити на дві соціальні мережі:

1 Територіальні центри соціального обслуговування населення/надання соціальних послуг (ТЦСО), які відповідають за організацію та координацію надання соціальних послуг на місцевому рівні та створені за місцем проживання населення

2. Центри надання соціальних послуг, які є важливими установами на первинному рівні надання соціальних послуг в громаді. Укладення їх роботи можна розглядати в рамках двох основних напрямків: Центри

соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦССДМ) і Територіальні центри соціального обслуговування населення/надання соціальних послуг (ТЦСО).



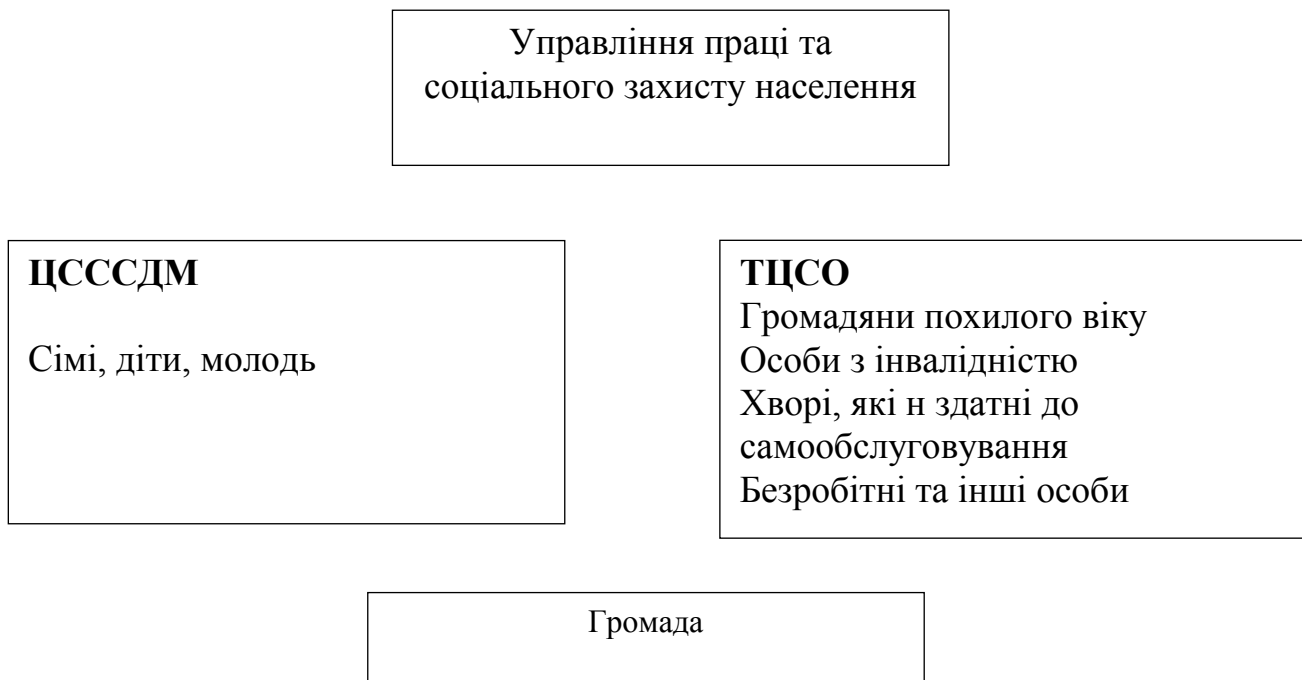
Рис. 2.2. Структурна модель управління соціальними закладами та установами Міністерства соціальної політики

Кожна така мережа надає соціальні послуги для певної категорії (рис. 2.3)

2. Недержавний сектор:

- Неприбуткові організації. Ряд неприбуткових організацій та фондів здійснюють надання соціальних послуг, зосереджуючись на конкретних групах або проблемах.

- Благодійні фонди, які фонди фінансують та впроваджують програми соціальної підтримки та допомоги.



3 Громадські ініціативи:

- **Активна участь громади:** Спільноти та громади можуть власноруч організувати та надавати соціальні послуги, враховуючи конкретні потреби свого населення.

4 **Міжнародна співпраця.** Україна співпрацює з різними міжнародними організаціями, які фінансують та реалізують проекти з розвитку соціального сектору.

Організаційне забезпечення соціального захисту Підгородненської територіальної громади базується на діяльності відділу соціального захисту населення, який є виконавчим органом міської ради.

Реалізація діяльності даного відділу базується на нормах і положеннях Конституції України, Закони України, постановами Кабінету Міністрів України, указами Президента України, рішеннями міської ради, розпорядженнями міського голови та Положенням про відділ соціального захисту населення Підгородненської міської ради Дніпровського району Дніпропетровської області.

Відповідно до Положення основними завданнями даного відділу є: «забезпечення реалізації на території Підгородненської міської територіальної громади (далі - територіальна громада) державної політики у сфері соціального захисту населення, організації надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати.

« - Визначення та реалізація соціальних пріоритетів розвитку територіальної громади, розробка місцевих програм соціального спрямування, проектів, програм та заходів щодо підтримки вразливих категорій населення.

- Запровадження та надання місцевих гарантій соціального захисту, соціальної підтримки мешканців територіальної громади.

- Забезпечення реалізації на території територіальна громада державної соціальної політики та політики з питань сім'ї, дітей, молоді, вразливих груп населення, рівності прав та можливостей жінок і чоловіків, попередження насильства у сім'ї.

- Взаємодія із структурними підрозділами з питань соціального захисту населення та службами у справах дітей районних державних адміністрацій, суб'єктами надання соціальних послуг, центрами зайнятості, робочими органами Фонду соціального страхування, Пенсійного фонду України, виконання управлінських процедур та операцій і здійснення безпосередньої діяльності у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей» [39].

Висновки до розділу 2

1. Визначено, що до проблем системи надання соціальних послуг можна віднести наступні: регулятивні; термінологічні, фінансові; структурні. Основними проблемами системи соціального захисту є наступні: Громіздка нормативна база; відсутність єдиної системи обліку різних

категорій пільг-одержувачів, соціальних виплат та соціальних послуг; Фактичний обсяг видатків на соціальний захист та соціальне забезпечення перевищує суму, передбачену в бюджеті України з

2. Нормативно-правове регулювання системи надання соціальних послуг в Україні базується на законодавчих актах, які визначають права та обов'язки учасників соціального захисту, порядок надання та отримання соціальних послуг, а також механізми контролю за їх наданням. Основними нормативно-правовими актами є: Конституція України; Закони України "Про соціальні послуги", "Про соціальний захист інвалідів в Україні", "Про соціальний захист дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування", "Про пенсійне забезпечення" та інші; нормативні акти місцевих органів влади (рішення місцевих рад, розпорядження виконавчих органів); Постанови та розпорядження уряду України, міністерств та інших центральних органів виконавчої влади - містять конкретні норми та положення, що регулюють діяльність у галузі соціального захисту; міжнародні договори та конвенції, ратифіковані Україною, що стосуються прав людини та соціального захисту.

3. Організація надання соціальних послуг в Україні базується на співпраці різних рівнів влади, центральних та місцевих органів, громадських організацій та неприбуткових організацій з метою забезпечення соціального захисту та підтримки населення в усіх сферах життя. Основні складові системи організації надання соціальних послуг в Україні включають:

- Центральні органи виконавчої влади, такі як Міністерство соціальної політики, відповідають за формулювання та реалізацію державної політики у сфері соціального захисту.

- Органи місцевого самоврядування, такі як місцеві ради та виконавчі органи, відповідають за організацію та забезпечення надання соціальних послуг на місцевому рівні.

- Соціальні служби, які надають конкретні соціальні послуги населенню.

РОЗДІЛ 3.

РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ПО УДОСКОНАЛЕННЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Проблеми у системі надання соціальних послуг

Забезпечення соціальних послуг є ключовим завданням для будь-якої країни, однак під час конфлікту кількість осіб, які потребують підтримки, значно зростає. Після повномасштабного вторгнення російської федерації кількість осіб з інвалідністю збільшилася втричі, досягаючи загальної цифри вже 3 мільйони осіб. Російська агресія проти України призвела до непередбачуваних втрат – як людських, так і матеріальних. Українцям довелося стикнутися з руйнуванням інфраструктури, втратою житла, транспортних засобів, робочих місць і навіть звичайних засобів для життя. Велика кількість людей була вимушена покинути свої домівки, і за останніми даними їх кількість нараховує близько 5 мільйонів осіб. Зважаючи на те, що конфлікт триває, потреба в допомозі продовжує зростати.

Внаслідок воєнної агресії з боку росії були внесені законодавчі зміни, які дозволили спростити деякі норми оптимізації надання соціальних послуг, а також виконання формальних процедур, серед яких:

1. Розширення повноважень місцевих органів влади. Місцеві органи влади отримали розширені повноваження, що дозволяє їм визначати особливості організації та надання соціальних послуг на території відповідної громади у випадку введення надзвичайного або воєнного стану. Важливо відзначити, що ці зміни не порушують логіку та норми законодавства.

2. Екстрена (кризова) надання соціальних послуг під час воєнного стану. У період воєнного стану соціальні послуги надаються екстрено та безоплатно особам, які постраждали від пожежі, стихійного лиха,

катастрофи, бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту чи тимчасової окупації.

3. Безоплатне надання соціальних послуг для всіх, незалежно від рівня доходу. Особам, які зазнали шкоди в результаті різних негативних подій, надаються соціальні послуги безоплатно, незалежно від їхнього рівня доходу.

4. Зміна визначення сукупного доходу громадян. Визначення малозабезпечених осіб зазнало змін – тепер середньомісячний сукупний дохід громадян визначається за квартал, а не за останні шість місяців, як це було раніше.

Незважаючи на певні позитивні зрушення у даній сфері, залишаються певні виклики, які стоять перед соціальною сферою. Треба зауважити, що Україна виявилася не готовою до викликів війни. Це проявилось у наступних діях.

По-перше, залишається нерівномірність доступу громадян до отримання соціальних послуг. Це призводить до погіршення надання якості послуг. По-друге, ще гостріше почалася відчуватися проблема з нестачею людських ресурсів. Це може пояснюватися з недостатньою сплачуваності даної професії, значним відтоком населення за кордон після початку війни.

Наявність кваліфікованих професіоналів у вигляді соціальних працівників виявляється важливою не лише у контексті надання соціальних послуг, але й з точки зору забезпечення максимальної наближеності цих послуг до осіб, які їх потребують. Саме соціальний працівник, який постійно взаємодіє з громадою, має унікальний інсайт та розуміння потреб населення. Він є важливим посередником між мешканцями та владою, допомагаючи у розробці та реалізації ефективних стратегій і програм.

По-третє, спостерігається низька залученість недержавного сектору до надання соціальних послуг. «Хоча в Міністерстві соціальної політики офіційно проводять політику такої співпраці, проте далеко не всі громади використовують наявні механізми та можливості.»

Така ситуація може бути пов'язана з наступним:

- обмежена усвідомленість можливостей. Деякі громади можуть бути недостатньо інформованими про можливості та переваги співпраці з недержавним сектором в наданні соціальних послуг;
- недостатній розвиток механізмів співпраці. Існуючі механізми та процедури для залучення недержавного сектору не є досить прозорими або ефективними, що ускладнює їхнє використання громадами;
- наявність бюрократичних перешкод. Висока бюрократія та складні процедури також можуть деактивувати інтерес громад до співпраці з недержавними організаціями в галузі соціальних послуг;
- нестабільні умови для недержавного сектору. Недостатня підтримка чи нестабільні умови для діяльності недержавних організацій можуть зменшувати їхню бажаність залучатися до надання соціальних послуг.

Для підвищення залучення недержавного сектору до надання соціальних послуг можуть бути вжиті заходи, такі як підвищення інформованості громад, спрощення процедур співпраці, вдосконалення механізмів взаємодії та створення стабільного та підтримуючого середовища для недержавних організацій.

Окрім того додалися виклики, пов'язані з воєнною агресією, до яких можна віднести наступні:

- нестача персоналу при збільшенні запитів від населення;
- « відсутність житлового фонду, куди можна було б поселити ВПО;
- складність адаптації та інтеграції ВПО в громадах;
- загроза екологічної кризи в регіоні;
- відсутність єдиної бази ВПО з профілюванням їх потреб;
- не належне забезпечення дітей-ВПО шкільним приладдям, необхідним для повноцінного навчального процесу;
- відсутність повного спектру соціальних і медичних послуг для людей з особливими потребами, в т.ч. людей літнього віку;

- високий рівень домашнього насилля та порушення прав дітей в сім'ях ВПО;

- обмеження фінансування молодіжних програм».

Окрім проблеми системи надання соціальних послуг на державному рівні, можна окреслити проблеми, які виникають на місцевому рівні.

1. Відсутність регулярного механізму визначення потреб мешканців у соціальних послугах, що ускладнює точне спрямування ресурсів та розробку ефективних програм.

2. Незабезпеченість ОТГ соціальними працівниками, що у свою чергу, може впливати на якість та доступність соціальних послуг.

3. Застарілість та неефективність наявного механізму фінансування соціальних послуг. Якщо існуючі механізми фінансування не відповідають сучасним викликам та потребам громад, це може призводити до неефективного використання ресурсів.

4. Слабка співпраця між органами місцевого самоврядування сусідніх громад. Відсутність ефективної співпраці між органами місцевого самоврядування може призводити до дублювання зусиль та невикористання синергії для поліпшення соціального обслуговування.

Для подолання цих проблем можуть бути вжиті заходи, такі як впровадження систематичного моніторингу соціальних потреб, збільшення кількості соціальних працівників, перегляд та модернізація механізмів фінансування та активізація співпраці між місцевими громадами.

3.2. Заходи, які використовуються в Центрі надання соціальних послуг Підгородненської міської ради

З метою проведення проактивної роботи зі здійснення соціально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання потраплянню осіб та сімей з вразливих груп населення в складні життєві обставини, і надання комплексу соціальних послуг відповідно до визначеного переліку,

затвердженого Міністерством соціальної політики Підгородненська територіальна громада актуалізувала питання створення ефективної системи управління надання соціальних послуг. Мета полягає в мінімізації або подоланні таких обставин, керуючись положеннями статей 87, 88, 89 Цивільного кодексу України, статті 13 Закону України "Про соціальні послуги", статті 26 Закону України "Про місцеве самоврядування", а також відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 року №177 "Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг", при використанні механізмів сесії ради. Згідно рішення Підгородненської міської ради було створено Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Підгородненської міської ради. Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Підгородненської міської ради створений рішенням сесії Підгородненської міської ради від 08.12.2020 № 5-1/8. Адреса фактичного розташування Центру: Дніпровський район, м. Підгородне, вул. Центральна, 25.

Центр утворений Підгородненською міською радою з урахуванням потреб Підгородненської міської об'єднаної територіальної громади, підпорядковується міській раді. З метою забезпечення проведення соціальної політики та надання соціальних послуг, Центр надання соціальних послуг взаємодіє із структурними підрозділами органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування, а також з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності.

Мета діяльності є: « надання соціальних послуг людям похилого віку, сім'ям з дітьми та молоді, які опинилися у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, психологічне консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Основними завданнями є:

- проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини сімей, дітей та молоді;

- виявлення громадян похилого віку, інвалідів, хворих, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги;
- виявлення сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують допомоги;
- забезпечення якісного надання соціальних послуг;
- здійснення соціального супроводу сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, надання їм соціальних послуг за результатами проведеної оцінки потреб;
- забезпечення взаємодії із структурними підрозділами місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, а також залучення потенціалу територіальної громади до проведення соціальної роботи.
- надання особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, насильства, зокрема сексуального, пов'язаного із збройним конфліктом первинної психологічної підтримки та інформування щодо можливостей отримання послуг інших суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, формування нетерпимого ставлення до всіх форм насильства і підвищення гендерної рівності в суспільстві» [39].

В структурі Центру функціонують відділення:

- соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю;
- допомоги вдома;
- спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Фактична чисельність персоналу становить 12 осіб, з них:

- 4 особи - керівний склад (директор, завідувачі відділень);
- 4 соціальних робітників;
- 2 фахівця із соціальної роботи;

- 1 соціальний працівник;
- 1 психолог.

Основні завдання даного центру є наступні (рис. 3.1)

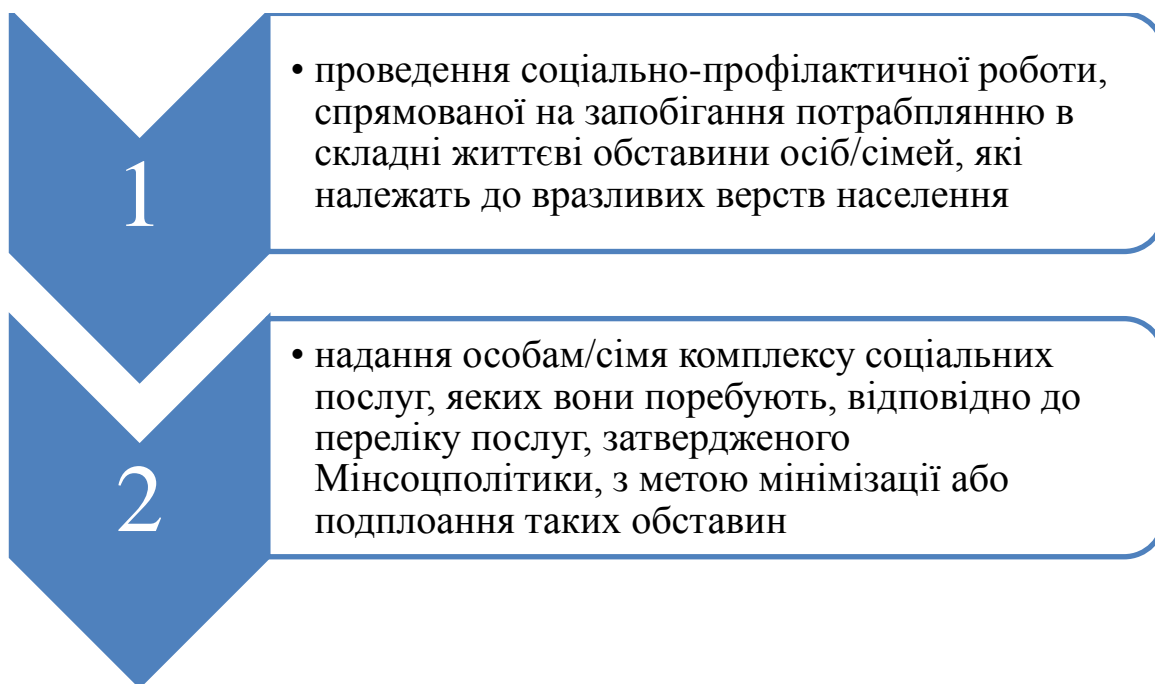


Рис. 3.1. Основні напрями роботи Центру

Набір соціальних послуг, які надає центр

- догляд вдома,
- -денний догляд;
- -соціальна адаптація;
- -соціальна інтеграція та реінтеграція;
- -екстрене (кризове) втручання;
- - консультивання;
- -соціальний супровід;
- -соціальна профілактика;
- - представництво інтересів;
- - натуральна допомога;

- -фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- -супровід під час інклюзивного навчання;
- -інформування;
- - інші послуги [39].

У зв'язку із війною, яку розпочала країна -агресор, діяльність КЗ «Центр надання соціальних послуг» Підгородненської міської ради дещо змінилась від свого основного напрямку, і почала роботу в гуманітарному напрямку. Протягом 2023 року загальна чисельність осіб, які отримали в Центрі соціальні послуги становить 360 осіб (рис.3.2)

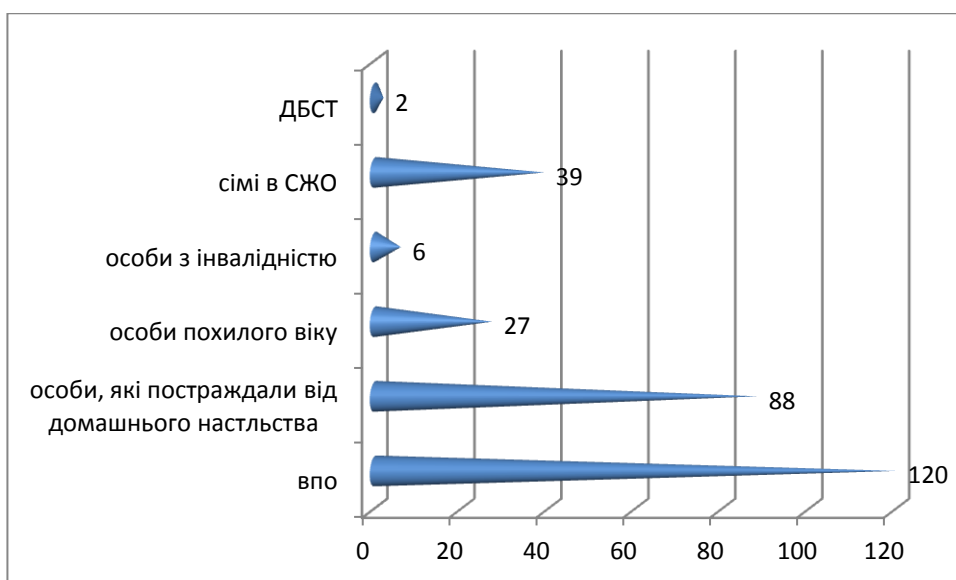


Рис. 3.2. Кількість осіб, які отримали послуги в Центрі

На території громади було надано гуманітарну допомогу 2372 людям, які мають статус ВПО.

Також взято під соціальний супровід 5 багатодітних сімей внутрішньо переміщених осіб. Також в порівнянні з 2021 роком це 100%, так, як агресія рф внесла свої корективи.

Згідно Положення Центр надання соціальних послуг веде облік сімей та осіб, які потрапили у складні життєві обставини. На кожну таку сімю або

особу центр веде особові справи. Ці справи містять заяву громадянина, медичний висновок (крім відділення, що надає грошову та натуральну допомогу), а також документи, що підтверджують його право на отримання соціальних послуг та соціальної допомоги. Формування, облік і зберігання особових справ здійснюється у відділенні, яке постійно обслуговує громадянина [26].

При формуванні справи отримувачів соціальних послуг, складається індивідуальний план, що підписується отримувачем та КЗ «Центр надання соціальних послуг» та відповідає його визначеним індивідуальним потребам, забезпечується перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг. Індивідуальні плани надання соціальних послуг, складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються та узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги та директором КЗ. Індивідуальний план складався у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і директором КЗ. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту, за потреби вносяться зміни у договори. Всі заходи проводяться у термін згідно з часовими відрізками визначеними Держаним стандартом

3.3. Шляхи забезпечення якості соціальних послуг та їх доступності населенню

Соціальний захист на місцевому рівні призначений для раціонального використання ресурсного потенціалу регіону та вирішення соціальних проблем місцевого населення. Це здійснюється з урахуванням балансу інтересів як держави, так і конкретних регіонів.

Важливим моментом у справі удосконалення надання послуг у сфері соціального захисту населення є налагодження каналів зворотного зв'язку шляхом організації та проведення моніторингу цього виду діяльності. В рамках моніторингу повинні застосовуватись методи включеного спостереження та експертних оцінок ефективності діяльності установ соціального захисту населення, а також якості послуг, що надаються громадянам, за допомогою проведення соціологічних опитувань населення даної території з приводу рівня задоволеності процесом та якістю надання відповідних послуг.

Механізм врахування думки одержувачів послуг полягає у визначенні стану свідомості громадян та тенденцій його зміни по відношенню до діяльності органів та установ, що надають ці послуги. При вивченні якості надання державних послуг акцент на громадській думці є не менш важливою, ніж удосконалення та забезпечення дотримання стандартів та регламентів, оскільки задаються ними процедури можуть бути незручними громадянам. Саме громадська думка здатна надати справжню оцінку якості муніципальних послуг у сфері соціального захисту, що сприяє збільшенню їх переліку та налагодження процесу їх надання.

У практиці адміністративного управління актуальним є завдання, яке полягає у тому, щоб виявити задоволеність громадян якістю наданих їм державних послуг, тим більше що від цього значною мірою залежить задоволеність життям загалом.

Дослідження, присвячене оцінці якості послуг, може структуруватися залежно від етапу, на якому воно проводиться: до, в процесі чи після надання послуг. Найбільш повна картина вийде, якщо опитування буде проведено вже за підсумками діяльності, яке оцінюється, але в такому випадку результати здатні вплинути лише на майбутню практику.

Відповідно, дослідження на попередньому етапі або у процесі надання послуги вирішують свої завдання: по-перше, це оцінка рівня уявлень про

послугу, що дозволяє скоригувати параметри послуги або самі ці уявлення, а по-друге, можливість виправлення ситуації в ході надавання такої послуги.

У світовій практиці існує низка підходів до групування параметрів дослідження щодо задоволеності послугами. В одній із популярних методик оцінки задоволеності послугами враховуються розбіжності між очікуваннями та реальністю. Запитання групуються за п'ятьма позиціями: 1) надійність; 2) чуйність; 3) співучасть спеціаліста; 4) гарантованість результату; 5) гнучкість.

У наступному наборі параметрів формуються фактори середовища, які відокремлюються від технічних та соціальних

1) відносини: якісні аспекти взаємодії (обміну) між службовцем та клієнтом (ввічливість персоналу, зрозумілість отриманої інформації, індивідуальний підхід та готовність персоналу допомогти);

2) техніко-організаційний аспект: способи надання послуги (зручність графіка роботи, дотримання терміну надання послуги, дотримання принцип конфіденційності особистих даних);

3) середовище: характеристика простору, у якому мав місце обмін (чіткість просторових орієнтирів, комфортність приміщень, управління чергою) [52] .

У концепції [54] параметри оцінки державних і муніципальних послуг згруповані за чотирма позиціями:

1. Якість інфраструктури процесу надання муніципальних послуг, а саме:

- задоволеність якістю обслуговування у процесі отримання послуги.
- задоволеність умовами перебування в установі;
- зручність графіка роботи з відвідувачами;
- задоволеність термінами очікування прийому (у черзі);
- наявність довідкової інформації на інформаційних стендах;
- можливість отримання консультацій;

- можливість отримання додаткових послуг (наприклад, ксерокопіювання, сканування, заповнення бланків документів тощо);
- територіальна та тимчасова доступність;
- фінансова прийнятність послуги, що надається;
- своєчасність виконання кожної адміністративної процедури;
- оптимальність загальної тривалості надання послуги.

2. Якість взаємодії із заявниками, яка визначається наступним:

- ступінь використання у процесі надання послуги інформаційних технологій (наявність технологій «єдиного вікна», можливість отримання довідкової інформації по телефону та/або електронною поштою, через мережу Інтернет);
- можливість оскарження дії (бездіяльності) виконавця;
- здійснення реєстрації скарг та пропозицій у журналі реєстрації;
- своєчасність розгляду скарг (пропозицій) та доведення мотивованого рішення щодо відома громадян;
- функціонування електронної системи управління чергою; задоволеність компетентністю працівників; рівень морального комфорту одержувачів послуги

3. Якість внутрішніх процедур муніципальних послуг визначається наступним:

- виконання повного циклу адміністративних процедур;
- задоволеність трудомісткістю та тимчасовими витратами на збір необхідного пакета документів;
- дотримання всіх нормативно встановлених процесуальних вимог;
- ступінь задоволеності порядком отримання;
- упорядкованість виконання функцій та повноважень, які покладено на муніципальні установи.

4. Якість кінцевого результату оцінюється на основі задоволеності змістом наданої послуги.

- відповідність надання послуги вимогам нормативних документів;

- факт надання послуги у повному обсязі.

У цілому нині можна сказати, що методика, яка наведена у праці [54], найбільш відповідає потребам суб'єкта управління у дослідженні оцінок якості державних та муніципальних послуг, оскільки в ній інтегровано оцінки створених умов (у тому числі матеріальних, технічних, нормативних), відносин, що складаються в цих умовах, а також якість результату.

З метою вдосконалення системи надання послуг, нами пропонується запровадити проект «Механізм врахування думки одержувачів послуг у сфері соціального захисту населення». Мета проекту – запровадити комплексну оцінку діяльності суб'єктів надання послуг у сфері соціального захисту населення, засновану на врахуванні громадської думки одержувачів цих послуг.

Досягнення цієї мети передбачає вирішення наступних завдань проекту:

- 1) вибір оптимальної методики оцінки якості муніципальних послуг та подальша її адаптація до умов органів влади та установ рівня державного району;
- 2) розробка регламенту проведення оцінки якості муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення;
- 3) апробація методики оцінки якості муніципальних послуг;
- 4) навчання виконавців процедури проведення оцінки якості муніципальних послуг;
- 5) проведення моніторингу якості муніципальних послуг;
- 6) узагальнення підсумків проведення оцінки якості муніципальних послуг;
- 7) презентація підсумків проведення оцінки якості муніципальних послуг.

Цільова група учасників проекту. Цільовою групою виступають особи, які зацікавлені у реалізації цього проекту. На наш погляд, у реалізації проекту «Механізм врахування думки одержувачів послуг у сфері

соціального захисту населення» зацікавлені наступні потенційні учасники: глава та заступники голови органу місцевого самоврядування; керівництво управління соціального захисту, керівництво Центру надання соціальних послуг»; громадськість.

Зацікавленість голови та заступники голови органу місцевого самоврядування полягає в тому, щоб забезпечити налагоджену роботу управлінського апарату, не допускати виникнення непорозуміння та відкритих конфліктів між одержувачами муніципальних послуг та муніципальними службовцями.

Зацікавленість з боку працівників муніципальних установ полягає в забезпечення ситуації формування довіри з боку громади внаслідок отриманих кваліфікованих якісних послуг.

Зацікавленість з боку громадськості полягає у тому, що об'єктивна система оцінки муніципальних послуг дозволить послідовно підвищувати їх якість, забезпечуючи зростання рівня комфортності та результативності взаємодії між представниками влади та громадянами.

Строки реалізації проекту. На наш погляд, цей проект може бути реалізовано у 2024-2028 роках. Цей проект відноситься до середньострокових. На першому етапі реалізації проекту, у 2024-2025 рр., проводиться моніторинг чинної системи оцінки ефективності якості надання муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення, яка за критерієм результативності порівнюється з аналогічними системами інших центрів, а також аналогічних муніципальних утворень інших регіонів.

Крім цього, розробляється методика оцінки, включаючи опитувальний інструментарій, яка має бути адаптована до умов, проблем та потреб конкретної території.



Рис. 3.2. Шкала оцінювання якості соціальних послуг

На другому етапі реалізації проекту, у 2026-2027 рр., передбачається внесення коригувань до системи оцінки ефективності діяльності центру надання соціальних послуг, спрямованих на підвищення її результативності, а також налагодження процесу періодичного професійного навчання фахівців, які беруть участь у зборі та обробці даних. Наявність адаптованих методик, кваліфікованих спеціалістів та досвіду проведення оцінки якості надання муніципальних послуг дозволить на третьому етапі, до 2028 р., посилити змістовну роботу з інтерпретації результатів соціологічних та аналітичних досліджень та впровадженню їх у практику.

Склад заходів проекту. Перше завдання «Вибір оптимальної методики оцінки якості муніципальних послуг та подальша її адаптація до специфіки умов роботи Центру надання соціальних послуг» передбачає реалізацію наступних дій.

1. Збір інформації про діючі методики оцінки якості муніципальних послуг.
2. Узагальнення діючих методик оцінювання якості муніципальних послуг та їх адаптація до конкретних умов та завдань.

3. Прийняття локальних та відомчих актів про оцінку ефективності надання муніципальних послуг у сфері надання соціальних послуг, вдосконалення положень про роботу та посадових інструкцій співробітників щодо використання результатів відповідних соціологічних та інших досліджень.

4. Обговорення можливості участі громадських організацій у процедурі оцінки якості муніципальних послуг.

Друге завдання «Розробка регламенту проведення оцінки якості муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення» передбачає такі заходи.

1. Аналіз чинних регламентів проведення оцінки якості муніципальних послуг.

2. Складання регламенту проведення оцінки якості муніципальних послуг стосовно конкретних умов.

3. Затвердження регламенту.

Третє завдання «Апробація методики оцінки якості муніципальних послуг» передбачає проведення так званого розвідувального дослідження при вибірці, обмеженій кількома одиницями, і далі, при необхідності – коригування спроектованої методики.

Четверте завдання «Навчання виконавців процедури проведення оцінки якості муніципальних послуг» вимагає реалізації наступних дій.

1. Вивчення досвіду інших центрів та подібних муніципальних утворень в інших регіонах щодо організації навчання процедури проведення оцінки якості муніципальних послуг.

2. Періодичне навчання спеціалістів органів місцевого самоврядування теоретичним основ надання муніципальних послуг.

3. Розширення використання активних методів навчання процедур оцінки якості надання муніципальних послуг, у тому числі мозкового штурму, розбору кейсів, організаційно-діяльнісних ігор.

4. Застосування технології «Навчання на робочому місці» шляхом нормування та обліку виконання відповідальних завдань та доручень відповідного типу.

5. Забезпечення участі спеціалістів органів місцевого самоврядування та осіб, які перебувають у кадровому резерві, у Круглих столах, науково-практичних конференціях та семінарах, присвячених оцінці якості муніципальних послуг

6. Навчання молодих людей, зокрема здобувачів-практикантів, які навчаються у закладах вищої освіти, навичкам організації моніторингу процесу оцінки якості надання муніципальних послуг.

7. Використання творчої ініціативи, інтелектуального потенціалу та соціальної активності молоді в ім'я розвитку процедур оцінки якості муніципальних послуг стосовно конкретних умов та організаціям. Різні види навчання передбачається інтегрувати в рамках спеціальної кадрової технології «Індивідуальний план професійного розвитку».

П'яте завдання «Проведення моніторингу якості муніципальних послуг» має на увазі наступне.

1. Організація проведення моніторингу якості муніципальних послуг.
2. Організація проведення он-лайн опитувань за допомогою сайту органів соціального захисту населення
3. Складання загальної бази даних помилок та недоліків процесу надання муніципальних послуг. Передбачається систематичний аналіз процесу та результатів оцінки якості послуг, виявлення сильних та слабких сторін, властивих цьому виду діяльності. Необхідно, щоб виявлені недоліки не тільки відзначалися стосовно конкретного нагоди, а й служили матеріалом для методичних рекомендацій.
4. Централізоване вирішення конфліктних питань у ході планування та реалізації діяльності з надання муніципальних послуг. При органах соціального захисту населення необхідно створити комісію з вирішення

конфліктних ситуацій у процесі надання соціальних послуг, вивчати природу конфліктів, що виникають, їх причини і джерела.

Шосте завдання «Узагальнення підсумків проведення оцінки якості муніципальних послуг» включає такі заходи.

1. Упорядкування звіту про проведення оцінки якості муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення.

2. Вироблення практичних рекомендацій за підсумками проведення оцінки якості муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення.

Сьоме завдання «Презентація підсумків проведення оцінки якості муніципальних послуг» має на увазі наступне.

1. Висвітлення підсумків проведення оцінки якості наданих соціальних послуг через різні джерела (інтернет, ЗМІ).

2. Висвітлення підсумків проведення оцінки якості муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення на офіційному сайті органів соціального захисту

3. Надання даних оцінки якості муніципальних послуг науковим організаціям з метою проведення досліджень у ширшому контексті. Заплановані результати проекту.

Під результатом проекту маєтись на увазі корисний ефект, який має оцінюватися з точки зору впливу впроваджених проектних розробок на населення, соціальні інститути, а також державні та муніципальні органи та установи. Ми припускаємо, що впровадження системи моніторингу оцінки якості надання муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення посилить ступінь прозорості діяльності органів місцевого самоврядування та дозволить їм оперативно реагувати на виникаючі проблеми території та її мешканців та домагатися їх повного вирішення.

Професійно навчені навичкам проведення моніторингу мотивовані службовці та громадські активісти зможуть вирішувати проблеми оцінки якості надання муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення

Оцінка ефективності проекту. Для оцінки ефективності проекту можуть бути використані такі показники:

1. Регулярність проведення моніторингу якості надання послуг сфери соціального захисту населення.
2. Кількість спостережуваних параметрів у межах моніторингу.
3. Кількість опитаних отримувачів послуг та інших категорій громадян.
4. Кількість проведених глибинних інтерв'ю з одержувачами муніципальних послуг.
5. Кількість проведених глибинних інтерв'ю з фахівцями, що беруть участь у наданні муніципальних послуг.
6. Частка муніципальних службовців, працівників установ соціального захисту та громадських активістів, які пройшли навчання за основ проведення моніторингів.
7. Число громадських організацій, задіяних у процесі проведення моніторингів
8. Обсяг коштів, виділених для проведення моніторингу.

Ресурсне забезпечення проекту. Ресурсне забезпечення проекту включає витрати на нормативно-правове забезпечення моніторингів, розробку та апробацію методики їх проведення з урахуванням конкретних умов, професійну підготовку кадрів для реалізації проекту, інформаційне та матеріально-технічне забезпечення проекту, і навіть контроль його реалізації.

Висновки до розділу 3

1. Констатовано, що забезпечення соціальних послуг є ключовим завданням для будь-якої країни. Після масштабного вторгнення з боку росії перед Україною постали певні виклики. По-перше, залишається нерівномірність доступу громадян до отримання соціальних послуг. Це призводить до погіршення надання якості послуг. По-друге, ще гостріше почалася відчуватися проблема з нестачею людських ресурсів. Це може

пояснюватися з недостатньою сплачуваністю даної професії, значним відтоком населення за кордон після початку війни. Наявність кваліфікованих професіоналів у вигляді соціальних. По-третє, спостерігається низька залученість недержавного сектору до надання соціальних послуг.

Для подолання цих проблем можуть бути вжиті заходи, такі як впровадження систематичного моніторингу соціальних потреб, збільшення кількості соціальних працівників, перегляд та модернізація механізмів фінансування та активізація співпраці між місцевими громадами.

2. Центр утворений Підгородненською міською радою з урахуванням потреб Підгородненської міської об'єднаної територіальної громади, підпорядковується міській раді. Основними завданнями Центру є: здійснення соціально-профілактичної роботи з метою запобігання потраплянню сімей, дітей та молоді в складні життєві обставини; виявлення та надання підтримки громадянам похилого віку, інвалідам, хворим, які потребують постійної сторонньої допомоги; виявлення та надання підтримки сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах; забезпечення якісного надання соціальних послуг; здійснення соціального супроводу сімей, дітей та молоді, які потребують сторонньої допомоги, та надання їм соціальних послуг з урахуванням їхніх потреб; взаємодія з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями з метою забезпечення ефективної соціальної роботи; надання психологічної підтримки та інформування осіб, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, щодо отримання послуг та формування нетерпимого ставлення до всіх форм насильства.

3. Соціальний захист на місцевому рівні призначений для раціонального використання ресурсного потенціалу регіону та вирішення соціальних проблем місцевого населення. Це здійснюється з урахуванням балансу інтересів як держави, так і конкретних регіонів.

Важливим моментом у справі удосконалення надання послуг у сфері соціального захисту населення є налагодження каналів зворотного зв'язку шляхом організації та проведення моніторингу цього виду діяльності. Запропоновано впровадити проект «Механізм врахування думки одержувачів послуг у сфері соціальної захисту населення.» Мета проекту – запровадити комплексну оцінку діяльності суб'єктів надання послуг у сфері соціального захисту населення, засновану на врахуванні громадської думки одержувачів цих послуг.

ВИСНОВКИ

Дослідження проблем та перспектив розвитку систем надання соціальних послуг дозволило дійти наступних висновків.

1. Розглянуто теоретичні основи та складові соціальної сфери як об'єкту публічного управління. Визначено, що на розвиток соціальної сфери впливають наступні фактори: економічна політика, політичний режим, податкова система, соціальна структура суспільства, очікування та уявлення людей, ціннісні орієнтації суспільства. Встановлено основні етапи, які визначили розвиток соціальної роботи в Україні, а також допомогли сформувати сучасну систему соціального забезпечення та підтримки населення.

2. Досліджено зміст, класифікації та надано характеристики основних видів соціальних послуг. Встановлено, що соціальні послуги - це різноманітні форми допомоги та підтримки, які надаються громадянам з метою забезпечення їхнього добробуту, соціального захисту та підтримки у вирішенні різних життєвих проблем. Ці послуги спрямовані на задоволення базових потреб населення, забезпечення соціальної справедливості, підтримку вразливих груп населення та здійснення соціальних політик держави. Соціальні послуги можна класифікувати за різними ознаками, такими як характер допомоги, спрямованість, цільова аудиторія, форма надання та інші.

3. Проаналізовано світовий досвід надання соціальних послуг. Для соціальної роботи у XXI столітті у багатьох державах світу характерні наступні тенденції. По-перше, активізація людських ресурсів у соціальній дії. По-друге, перенесення основної частини соціального тягаря з держави на суспільство через формування допомоги громадських організацій та самопомоги. По-третє, розвиток гнучких управлінських систем та структур, де державі буде відведено роль стратегічного управлінця, функція координатора, що можливе через поширення інформаційних систем та технологій.

4. Досліджено стан нормативно-правового регулювання системи надання соціальних послуг та визначено основні виклики розвитку. Нормативно-правове регулювання системи надання соціальних послуг в Україні базується на законодавчих актах, які визначають права та обов'язки учасників соціального захисту, порядок надання та отримання соціальних послуг, а також механізми контролю за їх наданням. Основними нормативно-правовими актами є: Конституція України; Закони України "Про соціальні послуги", "Про соціальний захист інвалідів в Україні", "Про соціальний захист дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування", "Про пенсійне забезпечення" та інші; нормативні акти місцевих органів влади (рішення місцевих рад, розпорядження виконавчих органів); Постанови та розпорядження уряду України, міністерств та інших центральних органів виконавчої влади - містять конкретні норми та положення, що регулюють діяльність у галузі соціального захисту; міжнародні договори та конвенції, ратифіковані Україною, що стосуються прав людини та соціального захисту.

5. Констатовано, що забезпечення соціальних послуг є ключовим завданням для будь-якої країни. Після масштабного вторгнення з боку росії перед Україною постали певні виклики. По-перше, залишається нерівномірність доступу громадян до отримання соціальних послуг. Це призводить до погіршення надання якості послуг. По-друге, ще гостріше почалася відчуватися проблема з нестачею людських ресурсів. Це може пояснюватися з недостатньою сплачуваності даної професії, значним відтоком населення за кордон після початку війни. Наявність кваліфікованих професіоналів у вигляді соціальних робітників. По-третє, спостерігається низька залученість недержавного сектору до надання соціальних послуг.

Для подолання цих проблем можуть бути вжиті заходи, такі як впровадження систематичного моніторингу соціальних потреб, збільшення кількості соціальних працівників, перегляд та модернізація механізмів фінансування та активізація співпраці між місцевими громадами.

6. Розглянуто організацію надання соціальних послуг в Україні. Встановлено, що організація надання соціальних послуг в Україні базується на співпраці різних рівнів влади, центральних та місцевих органів, громадських організацій та неприбуткових організацій з метою забезпечення соціального захисту та підтримки населення в усіх сферах життя. Основні складові системи організації надання соціальних послуг в Україні включають:

- центральні органи виконавчої влади, такі як Міністерство соціальної політики, відповідають за формулювання та реалізацію державної політики у сфері соціального захисту.

- органи місцевого самоврядування, такі як місцеві ради та виконавчі органи, відповідають за організацію та забезпечення надання соціальних послуг на місцевому рівні.

- соціальні служби, які надають конкретні соціальні послуги населенню.

7. Проаналізовано заходи, які використовуються в Центрі надання соціальних послуг Підгородненської міської ради. Центр утворений Підгородненською міською радою з урахуванням потреб Підгородненської міської об'єднаної територіальної громади, підпорядковується міській раді. Центру є: проведення соціально-профілактичної роботи з метою Запобігання потраплянню сімей, дітей та молоді у складні життєві обставини.; виявлення та надання підтримки громадянам похилого віку, інвалідам, хворим, які потребують постійної сторонньої допомоги.; виявлення та підтримка сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах.; забезпечення якісного надання соціальних послуг; здійснення соціального супроводу сімей, дітей та молоді, які потребують сторонньої допомоги, та надання їм соціальних послуг з урахуванням їхніх потреб; взаємодія з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями з метою забезпечення ефективної соціальної роботи; надання психологічної підтримки та

інформування осіб, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, щодо отримання послуг та формування нетерпимого ставлення до всіх форм насильства.

8. Запропоновано шляхи забезпечення якості соціальних послуг та їх доступності населенню. Соціальний захист на місцевому рівні призначений для раціонального використання ресурсного потенціалу регіону та вирішення соціальних проблем місцевого населення. Це здійснюється з урахуванням балансу інтересів як держави, так і конкретних регіонів.

Важливим моментом у справі удосконалення надання послуг у сфері соціального захисту населення є налагодження каналів зворотного зв'язку шляхом організації та проведення моніторингу цього виду діяльності. Запропоновано впровадити проект «Механізм врахування думки одержувачів послуг у сфері соціальної захисту населення.» Мета проекту – запровадити комплексну оцінку діяльності суб'єктів надання послуг у сфері соціального захисту населення, засновану на врахуванні громадської думки одержувачів цих послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Батура М.І. Теоретичні основи оцінки якості соціальних послуг як механізму підвищення ефективності соціальної політики. Матеріали XI-ї науково-практичної Інтернет - конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (м. Дніпро 8-9 листопада 2023 р): тези доповідей. – Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2023.. – С. 82-83
2. Батура М.І. Сучасний стан надання соціальних послуг в Україні. Матеріал VIII Міжнародна науково-практична конференції Scientific research as a mechanism of effective human development
3. Березовська Л.І. Зарубіжний і вітчизняний досвід соціального захисту людей з особливими потребами. Актуальні потреби навчання та виховання людей з особливими потребами. URL: <https://ap.uu.edu.ua/article/322>
4. Бичков С. І. Сучасна система соціального захисту в Україні. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=377>
5. Боде І. Німеччина: соціальні послуги. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2013. №1-2. С. 220-226.
6. Вакуленко О.В. Моніторинг та оцінка соціальних послуг: сучасні можливості та потреби / Збірник Міжнародної науково-практичної конференції «Надання соціальних послуг в умовах децентралізації: проблеми та перспективи» /«Social services and decentralization: problems and prospects» (25 вересня 2020 р.)
7. Вакуленко О.В., Голубенко Т.О., Івженко І.Б., Сучасні здобутки та виклики соціальних послуг в Україні. DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-223-4-104>.
8. Гордієнко Л.А. Зарубіжний досвід фінансування соціальних програм та особливості його впровадження в Україні. Економічний вісник. Серія: фінанси, облік, оподаткування. 2020. Вип. 4. С. 25-33.

9. Глазко Н. Д. Зарубіжний досвід забезпечення соціальної сфери. Ефективна економіка: наукове фахове видання. 2014. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=305>
10. Говоруха В.В., Бульба В.Г., Горбунова-Рубан С.О. Соціальна політика регіону: Монографія Харків, 2006. 272 с.
11. Дубич К. В. Сучасна система надання соціальних послуг в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2015. № 3. URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=821>
12. Дубич К. В. Механізми державного управління соціальними послугами: зарубіжний досвід та українські реалії: монографія. К.: Вид-во НАДУ при Президентіві України, 2015. 386 с.
13. Ільчук Л. Світовий досвід моделей соціальної політики та їх можливість використання в Україні / Центр перспективних соціальних досліджень Міністерства соціальної політики України. Національна академія наук України. URL: http://cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=363:2014-02-21-06-52-37&catid=20:2010-06-13-21-06-26&Itemid=27.
14. Конституція України редакція від 01.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
15. Концепцією реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей (розпорядження КМУ від 26 серпня 2020 р. №1057-Р
16. Кравченко М. В. Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні: Демократичне врядування. 2014. №. 14.
17. Кравченко О.О., Молоченко І.А. Становлення системи надання соціальних послуг в Україні. Матеріали доповідей та повідомлень міжнародної науково-практичної конференції соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/27681/1/%D0%A1%D0%A2%D0%90%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%9D%D0%>

AF%20%D0%A1%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%95%D0%9C%D0%98%20%D0%9D%D0%90%D0%94%D0%90%D0%9D%D0%9D%D0%AF%20%D0%A1%D0%9E%D0%A6%D0%86%D0%90%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%98%D0%A5%20%D0%9F%D0%9E%D0%A1%D0%9B%D0%A3%D0%93%20%D0%92%20%D0%A3%D0%9A%D0%A0%D0%90%D0%87%D0%9D%D0%86.pdf

18. Кузьменко О.В., Мінка Т.П. Проблеми удосконалення сучасної системи надання соціальних послуг особам з інвалідністю. Проблеми сучасних трансформацій. 2022. № 4. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2022-4-01-10>

19. Любецька М.М. Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 19. С. 109-116

20. Лютий В.П. Сучасні стратегії надання соціальних послуг в громадах
URL:https://www.researchgate.net/publication/354778846_Sucasni_strategii_nadanna_socialnih_poslug_v_gromadah_papers

21. Макарова О. В. Державні соціальні програми: теоретичні аспекти, методика розробки та оцінки: монографія. Київ: Ліра-К, 2004. 328 с

22. Методичні рекомендації щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту (наказ Міністерства соціальної політики України від 25.02.2019 р. № 282).

23. Миськевич Т. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні. Громадська думка про правотворення. 2019. № 4 (169). С. 12–16. URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/dumka/2019/4.pdf>. Доступ 02.08.2019 р

24. Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис» (підготовлено в рамках «Соціальні послуги в громадах – підтримка реформи соціальної політики в Україні»). 2019 р. DOI:

https://decentralization.gov.ua/muploads/library/file/510/3._Функціонування_системи_соціальних_послуг_в_Україні.pdf

25. Пірен, М. І. Соціальна робота у територіальній громаді: теорія та практика] : підручник – Чернівці : ЧНУ ім. Ю. Федьковича, 2019. - 328 с.

26. Положення про утворення відділу соціального захисту населення Підгородненської міської ради. Рішення Підгородненської міської ради Дніпровського району Дніпропетровської області URL: <https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/rishennya-gromadi/pro-utvorennya-viddil-socialnogo-zahistu-naselennya-pidgorodnenskoyi-miskoyi-radi-zatverdzhennya-polozhennya>

27. Про соціальні послуги»: Закон України від від 19.06.2003 № 966-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.

28. Про місцеве самоврядування в Україні. Закон України від 10.12.2023 № 280/97-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>

29. Про організацію надання соціальних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України № 587 від 01.06.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF?ed=20211228&find=1&text=%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BE+#w1_8

30. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 15.01.2009 № 878-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-17#Text>

31. Положення про національну соціальну сервісну службу України: Постанова КМУ від 26 серпня 2020 р. № 783. URL: <https://nssu.gov.ua/polozhennya-pro-nacsocsluzhbu>

32. Про деякі питання надання державної соціальної допомоги на період введення воєнного стану: Постанова КМУ від 07 березня 2022 р. № 214. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KP220214>

33. Про затвердження класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики № 429 від 23.06.2020 року URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

34. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії. Закон України від 04 травня 2023р. № 2017-III . URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2017-14>.

35. Порядок надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-%D0%BF#Text>

36. Про порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах. Наказ Міністерства соціальної політики України № 130-Н від 19.04.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>

37. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 449 URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-poryadku-provedennya-monitoringu-nadannya-ta-ocinki-yakosti-socialnih-poslug-i010620-449>

38. Про перелік соціальних послуг соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг): Постанова КМУ № 1417 URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/312125___752727#n81

39. Про центр надання соціальних послуг Підгородненської міської ради. URL: <https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/rishennya-gromadi/pro-stvorennya-komunalnogo-zakladu-centr-nadannya-socialnih-poslug-pidgorodnenskoyi-miskoyi-radi>

40. Попик Ю. В. Організація діяльності інтегрованих соціальних служб в територіальних громадах. Науковий вісник Ужгородського

національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2016. Вип. 2. С. 193-196

41. Рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. DOI: https://auc.org.ua/sites/default/files/sectors/u-140/lystoda-rekomendacii-sospo-slugy_1646898338.pdf

42. Реут А. Г. Система соціальних послуг для вразливих верств населення: новітні тенденції та інновації. Демографія та соціальна економіка. 2008. № 1. С. 190–200.

43. Реформування системи управління у сфері соціальної політики в рамках децентралізації влади та реформи місцевого самоврядування. Міністерство соціальної політики України. URL: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>

44. Розвиток соціальної сфери територіальних громад в умовах адміністративно-фінансової децентралізації / ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М.І. Долишнього НАН України»; за ред. С. Л. Шульц. Львів, 2018. 140 с.

45. Романова Н. Ф. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні. Innovative processes in education: Collective monograph. – AMEET Sp. z o.o., Lodz, Poland, 2017. – P. 183-198. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/14401> Доступ 02.08.2019 р.

46. Савчук Л. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні в рамках децентралізації влади. Актуальні проблеми державного управління. 2019 Т. 2 № 78. DOI: <https://doi.org/10.35432/1993-8330arpa2782019179118>

47. Семигіна Т. В. Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: Як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: зб. тез конф. ; за ред. Семигіної Т. В. Київ: Сфера, 2007

48. Скуратівський В.А., Палій О.М., Лібанова Е.М. Соціальна політика: посібник Київ, 2003. 365 с.

49. Соціальна політика і соціальна робота: Термінол.-понятійн. слов./ М. Ф. Головатий, М. Б. Панасик. - К. : МАУП, 2005. - 560 с
50. Соціальна робота з сім'ями: теорії, моделі, ефективні практики : колективна монографія. Волинський національний університет імені Лесі Українки. / За ред. В.Петровича, С.Чернети. Луцьк: ФОП Гадян Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф», 2021, 323 с.
51. Тофтїсова-Матерон Р., Дімітрова М., Ньюмен К. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах / Р. Тофтїсова-Матерон. Київ: Проект ТАСІС «Посилення регіональних соціальних служб в Україні», 2006. 225 с.
52. Тюття О.В., Шкуро В.П. Проблема вдосконалення системи надання соціальних послуг людям з обмеженими можливостями <https://ap.uu.edu.ua/upload/publicationpdf/5b18a332ba76d0d2453df1ece322acc9.pdf>
53. Чикаренко І. А. Досвід стратегічного управління розвитком об'єднаних територіальних громад. Аспекти публічного управління 2018. Т. 6. № 10. С. 54-61
54. Швед О., Лях Т. Досвід моніторингу та оцінки державної соціальної програми протидії торгівлі людьми в Україні силами громадянського суспільства. *Wojna – konflikt – spór. Obszary gwałtowności w przestrzeni międzynarodowej : monografia*. 4th ed. Olsztyn–Lwów, 2021. P. 44–56.
55. Шубна О. В., Денисова Ю. В., Санчич О.В., Марильова А. В. новітні методи удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. № 3(61). С.213-221
56. Яворська В.В., Яковлева Ю.К. Сутність та особливості соціальної сфери. URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/45815/30-Javorskaya.pdf?sequence=1>
57. Bullain N. A. Handbook on Non-State Social Service Delivery Models. A guide for policy makers and practitioners in the CIS region / Nilda

Bullain, Luben Panov. – The UNDP Regional Bureau for Europe and the CIS, 2012. – 123 p.