

**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: УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО  
УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМ ЗАХИСТОМ НАСЕЛЕННЯ НА  
ПРИКЛАДІ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ**

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

**Здобувачка**

**Інна ВАРАКУТА**

**Науковий керівник,  
д.держ.упр., професор**

**Таїсія КРУШЕЛЬНИЦЬКА**

**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**

**ВАРАКУТІ ІННІ ОЛЕКСАНДРІВНІ**

1. **Тема роботи** «Удосконалення механізмів публічного управління соціальним захистом населення на прикладі внутрішньо переміщених осіб»,

**Науковий керівник:** Крушельницька Таїсія Анатоліївна, д.держ.упр., проф  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)  
затверджена наказом по ДДАЕУ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 року №\_\_\_

2. **Термін подання здобувачем роботи** – \_\_\_\_\_.

3. **Вихідні дані до роботи:** Конституція України, Закони України «Про соціальні послуги», «Про державну службу», «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю», «Про державну допомогу сім'ям з дітьми», Закон України «Про інноваційну діяльність», Розпорядження КМУ «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, нормативні документи Підгороднянської міської ради тощо, наукові роботи українських вчених Н. Бондарчук, Т. Желюка, М. Курко, В. Сиченка, Г. Шиліна, М. Шкільняка та ін.

4. **Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)** Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ, Розділ 2. АНАЛІТИЧНО-ОПТИМІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ, Розділ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

5. **Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):**

Суб'єкти публічного управління у сфері соціального захисту населення, Класифікація інструментів соціального захисту і підтримки населення, Соціально незахищені групи Підгороднянської громади, Механізм надання соціальної допомоги з використанням інтерактивних технологій, Алгоритм прийняття соціальної програми, Соціально незахищені групи Підгороднянської територіальної громади, Видатки Підгороднянської територіальної громади на соціальні потреби станом за 2022 рік, SWOT аналіз показників розвитку Підгороднянської територіальної громади, Механізм надання соціальної допомоги з використанням інтерактивних технологій, Алгоритм прийняття соціальної програми, Інформація щодо надавача соціальних послуг у Підгороднянській

територіальній громаді, Видатки Підгороднянської територіальної громади на соціальні потреби станом за 2022 рік.

### 6. Консультанти розділів роботи

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

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми і об'єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	Жовтень 2022	Виконано
2	Вибір і опрацювання літературних джерел. Теоретичний розділ роботи «Теоретичні аспекти публічного управління у сфері соціального захисту населення»	Листопад 2022- Квітень 2023	Виконано
3	Аналіз діяльності публічних установ і організацій та написання аналітичного розділу «Аналітично-оптимізаційні аспекти публічного управління у сфері соціального захисту населення»	Травень-Серпень 2023	Виконано
4	Розрахунок та написання проектного розділу «Пропозиції щодо вдосконалення механізмів публічного управління у сфері соціального захисту населення»	Вересень-Жовтень 2023	Виконано
5	Написання висновків та пропозицій	Листопад 2023	Виконано
6	Підготовка доповіді та ілюстративного матеріалу до захисту роботи	Грудень 2023	Виконано

Здобувачка \_\_\_\_\_  
(підпис)

Інна ВАРАКУТА \_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник \_\_\_\_\_  
(підпис)

Таїсія КРУШЕЛЬНИЦЬКА \_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

## РЕФЕРАТ

Тема: «Удосконалення механізмів публічного управління соціальним захистом населення на прикладі внутрішньо переміщених осіб»

**Дипломна робота:** 103 с., 7 рис., 2 табл., 77 літературних джерела.

**Об'єкт дослідження:** суспільні відносини у сфері соціального захисту населення.

**Предмет дослідження:** удосконалення механізмів публічного управління соціальним захистом населення на прикладі внутрішньо переміщених осіб.

**Метою роботи** є дослідження теоретичних положень і формулювання практичних пропозицій щодо удосконалення механізмів публічного управління соціальним захистом населення на прикладі внутрішньо переміщених осіб.

**Методи дослідження** порівняння, аналізу, узагальнення, абстрагування, індукції, дедукції, SWOT аналіз, історичний.

**Короткий аналіз досліджень, які проводились в роботі.** В нашій роботі ми досліджували механізми публічного управління соціального захисту населення, у т.ч. ВПО. В ході дослідження було проаналізовано історію становлення публічного управління у сфері соціального захисту населення, розглянуто історичні погляди на поняття «соціальний захист населення» та підходи до управління даною сферою в різні історичні епохи, надано характеристику законодавчій базі України, що регламентує публічне управління соціальним захистом населення сьогодні та досліджено явище соціального виключення, як фактор, що стимулює суспільство розвивати сферу соціального захисту населення, проаналізували виклики та перспективи розвитку публічного управління у сфері соціального захисту населення, запропонували механізми поліпшення публічного управління за допомогою штучного інтелекту.

Результати нашої роботи вдалося впровадити на базі переддипломної практики «Центр надання соціальних послуг» Підгородненської міської ради Дніпропетровська область, Дніпровський район, місто Підгородне, вулиця Центральна, будинок 46 та ін.

## КЛЮЧОВІ СЛОВА

публічне управління та адміністрування, механізми публічного управління, соціальний захист населення, соціальна робота, складні життєві обставини.

## KEYWORDS

public management and administration, mechanisms of public management, social protection of the population, social work, difficult life circumstances.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ	10
1.1. Виокремлення основних понять за темою удосконалення механізмів публічного управління соціальним захистом на прикладі ВПО	10
1.2. Історичні і правові аспекти розвитку механізмів публічного управління системою соціального захисту населення	20
1.3. Інструменти та методи публічного управління у сфері соціального захисту ВПО	28
Висновки до розділу 1	35
РОЗДІЛ 2	
АНАЛІТИЧНО-ОПТИМІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ НА ПРИКЛАДІ ВПО	38
2.1. Аналіз законодавчого й інституційного базисів механізмів соціального захисту населення в Україні	38
2.2. Особливості управління державними установами у сфері соціального захисту населення для допомоги ВПО	46
2.3. Врахування соціальної диференціації та виключення в суспільстві при визначенні потреб у соціальних послугах	54
Висновки до розділу 2	62
РОЗДІЛ 3	
ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ	65

3.1. Розробка нових стратегій і підходів до публічного управління соціальним захистом у Підгороднянській територіальній громаді	65
3.2. Запровадження інноваційних технологій надання соціальної допомоги для ВПО на прикладі Підгороднянської територіальній громаді	75
3.3. Підвищення ефективності механізмів контролю та моніторингу публічного управління сферою соціального захисту населення у Підгороднянській територіальній громаді	82
Висновки до розділу 3	88
<b>ВИСНОВКИ</b>	91
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	95

## ВСТУП

**Актуальність теми** роботи зумовлена викликами сучасності. Сьогодні питання захисту соціальних потреб населення постає найбільш гостро. Країна знаходиться в активній фазі ведення бойових дій, у стані ведення бойових дій – з 2014 року. Тож мільйони людей опинились у складних життєвих обставинах: хтось залишився без домівки внаслідок влучання російської ракети; хтось знаходиться на тимчасово окупованих територіях і вимушений там виживати, не маючи змоги працевлаштуватися або отримати соціальні виплати; хтось виїхав з окупованих територій в інші регіони України та потребує підтримки держави. Таких прикладів багато, а кількість категорій, що потребують соціального захисту, дедалі зростає, збільшуючи навантаження на державу.

Механізми публічного управління у сфері соціального захисту населення виникає із практичної необхідності розуміти як державні та муніципальні органи взаємодіють із громадськістю й іншими зацікавленими сторонами для забезпечення належного рівня соціальної захищеності та життєдіяльності суспільства.

Цей вид управління містить питання організації та управління соціальними програмами, розподілу фінансових ресурсів, моніторингу й оцінки ефективності заходів, а також співпраці з неприбутковими організаціями й іншими партнерами громадянського суспільства. Важливість цього процесу полягає в здатності забезпечити громадянам рівний доступ до соціальних послуг і можливість поліпшити їхнє життя. В умовах війни при виникненні нової групи осіб, що потребують соціального захисту – внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО), актуальність нашої теми дослідження посилюється.

Світові тенденції у сфері публічного управління вимагають постійного вдосконалення методів і підходів до розв'язання соціальних проблем в Україні, тож сфера публічного управління трансформуватиметься й осучаснюватиметься.

Особливістю цієї роботи є її взаємозв'язок сфер публічного управління, менеджменту та соціального захисту. Історію дослідження виникнення явища державного управління сферою соціального захисту населення пов'язують із авторами: І. Алексеєнко, І. Алексеєв, В. Андрєєв, Н. Андріїв, І. Арт'юмов, О. Баєва, С. Бондаренко, Н. Бондарчук, Я. Белєвцова, О. Бухтатий, Т. Длугопольська, Ю. Дмитренко, Т. Желюк, О.Карпенко, Т. Крушельницька, М Курко., В.Малімон, М. Лугиня, В. Сиченко, Т. Семигіна, Г. Шиліна, М. Шкільняк та ін. Наявні дослідження зосереджують свою увагу на характеристиці фінансування сфер соціального захисту населення та досліджують історію виникнення публічного управління у сфері соціального захисту населення, у тому числі ВПО. Попри наявність великої кількості наукових робіт з цього питання, в умовах війни і викликаних нею міграції, переміщення осіб та виникнення нових проблем, питання дослідження механізмів публічного управління сферою соціального захисту населення потребує подальшого дослідження. Ця частина є перспективною для досліджень у добу розвитку інтерактивних засобів комунікації та вимагає аналізу соціальних потреб, напрацювання поліпшення систем електронної взаємодії влади з громадянами.

**Метою роботи** є дослідження теоретичних положень і формулювання практичних пропозицій щодо удосконалення публічного управління сферою соціального захисту населення.

Завданнями роботи є:

–виокремити основні поняття за темою публічне управління сферою соціального захисту населення в контексті сфер життя громадськості;

–узагальнити історичні і правові аспекти публічного управління системою соціального захисту населення ;

–визначити інструменти та методи публічного управління у сфері соціального захисту населення;

–визначити проблеми та перспективи у сфері соціального захисту населення;



–узагальнити стан законодавчого забезпечення у сфері соціального захисту населення;

–сформулювати пропозиції щодо розроблення нових стратегій і підходів до публічного управління соціальним захистом у Підгороднянській територіальній громаді;

–розробити і запропонувати шляхи удосконалення механізмів оптимізації та осучаснення публічного управління сферою соціального захисту населення

–запропонувати механізм впровадження штучного інтелекту для прийняття управлінських рішень.

**Об’єкт дослідження:** публічне управління сферою соціального захисту населення.

**Предмет дослідження:** удосконалення механізмів публічного управління соціальним захистом населення на прикладі внутрішньо переміщених осіб.

**Методи дослідження.** Під час написання нашої роботи ми використовували загальнонаукові методи написання наукових робіт, надихаючись підручником «Логіка та методологія наукового пізнання» авторства С. Фареник та ін. Закладаючи основи нашої наукової роботи, ми використовували метод планування, формуючи розділи та підрозділи, метод збігу початку дослідження та його результатів був використаний для підтвердження гіпотези. Для написання висновків до кожного підрозділу ми звертались до методу узагальнення. У першому розділі нами були використані метод аналізу в процесі дослідження історичних аспектів публічного управління, завдяки методу порівняння ми досліджували особливості розвитку соціального захисту в різні історичні епохи, встановлюючи хронологію розвитку соціального захисту населення ми використовували історичний метод. Під час узагальнення теоретичних аспектів публічного управління у сфері соціального захисту населення нами були використані методи порівняння, аналізу, узагальнення, історичний тощо. В другому розділі роботи з метою співставлення та дослідження законодавчої бази державного управління

соціальним захистом населення нами був використаний метод співставлення. З метою надання рекомендації щодо можливості оптимізації управлінських процесів ми використали метод систематизації. Практична апробація нашого дослідження проходила на базі «Центру надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради, з метою дослідження особливостей проведення управлінської діяльності ми використовували метод соціального дослідження та проведено SWOT аналіз щодо окремих показників розвитку Підгороднянської територіальної громади. Під час дослідження управлінських практик що впроваджуються у «Центрі надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради ми використали метод спостереження.

**Інформаційною базою** дослідження є наукові праці українських та закордонних авторів, Конституція України, нормативно-правові документи з предмету дослідження, статистичні звіти Підгородненської міської територіальної громади.

**Наукова новизна дослідження** полягає в такому:

*удосконалено:*

– механізм запровадження у використання штучного інтелекту у процесі прийняття управлінських рішень у відділі соціального захисту населення на основі описання варіантів застосування штучного інтелекту у процесі прийняття управлінських рішень в кризових ситуаціях, на прикладі алгоритм прийняття соціальної програми для ВПО за допомогою штучного інтелекту.

**Апробація.** Результати наукового дослідження апробовані на XXIII Міжнародному науковому конгресі «Публічне управління XXI ст.: особливості воєнного і післявоєнного періодів» (27.04.2023 м. Харків, Україна) та II Міжнародна науково-практична конференція «Актуальні проблеми економіки, управління та маркетингу в аграрному бізнесі» (05-06 жовтня 2023 року, м. Дніпро, Україна).

**Структура роботи.** Робота містить 103 с. та складається зі вступу, трьох розділів, висновків і списку використаних джерел.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

#### **1.1. Виокремлення основних понять за темою удосконалення механізмів публічного управління соціальним захистом населення на прикладі ВПО**

Публічне управління у сфері соціального захисту населення стає необхідним елементом сталого і стабільного процвітання країни. Рівень організованості та стабільності в державі здавна визначався за можливістю цієї держави надавати стабільне соціальне забезпечення своїм громадянам у моменти скрути. Публічне управління у сфері соціального захисту населення є особливою галуззю інтелектуального дослідження, адже становить поєднання сфери управління та захищеності людям, які самі не в змозі розв'язати свої проблеми та забезпечити стабільний рівень доходів.

Дослідження механізмів публічного управління сферою соціального захисту населення має широкий понятійний апарат, що допомагає опанувати теоретичний аспект питання, яке вивчається. Особливістю термінології є те, що терміни поєднують дві різні соціальні категорії – менеджмент і соціальний захист.

Тобто наукове дослідження нашої теми має широкий понятійний апарат, що об'єднує різні сфери та напрями роботи. Дослідження понятійного апарату теми, що вивчається, є актуальним і швидкозмінним, адже питання публічного управління сферою соціального захисту внутрішньо переміщених осіб об'єднує понятійний апарат із декількох сфер суспільного життя, які постійно змінюються під впливом динамічних зовнішніх обставин.

Під час написання роботи ми вживатимемо наступні поняття: внутрішньо переміщені особи, наукова розробка, публічне управління, соціальна робота, соціальний захист населення, соціальна політика, соціальні послуги,

громадянське суспільство, життєва криза, стратегічне управління, кризове управління, євроінтеграція, інноваційні технології, моніторинг. Ці терміни вживатимуться нами в наступних значеннях із метою проведення дослідження щодо точності, достовірності й об'єктивності.

Ці поняття є основними в розумінні та вивченні публічного управління у сфері соціального захисту населення, а також є важливими для розробки та впровадження ефективних соціальних методик і програм. Чітке та відповідальне формулювання понятійного апарата до теми дозволить управлінцям швидше адаптувати наявні розробки до теоретичних збірників.

На початку аналізу та написання нашої наукової роботи ми визначили основні поняття і проаналізували історичну вивченість питання публічного управління сферою соціального захисту населення.

Згідно ЗУ « Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» внутрішньо переміщеними особами можна вважати громадян України та іноземці, які законно проживали в Україні та були змушені виїхати зі свого місця проживання через збройний конфлікт або окупацію територій [53]. Далі, в роботі, цей термін вживається як ВПО.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) - це люди, які були змушені залишити свої домівки чи місця проживання унаслідок конфліктів, природних лих, порушень прав людини чи інших небезпечних обставин, але залишаються в межах власної країни. Вони переселяються в інші регіони або міста в пошуках безпеки та захисту від небезпеки або відновлення загубленого життя. ВПО не отримують статусу біженців, оскільки переселяються в межах власної країни, але вони все ж можуть потребувати допомоги, захисту та підтримки від владних структур, міжнародних організацій та громадянських організацій.

Задля дослідження поняття публічного управління під час надання соціального захисту внутрішньо переміщеним особам ми дослідили наукову розробку цього поняття.

Наукова розробка – це науково обґрунтований процес, спрямований на вивчення вже наявних та нових галузей, методів, стратегій у публічному

управлінні сферою соціального захисту населення [10, с. 34]. Дослідження стану наукової розробки необхідне публічному управлінню під час роботи з ВПО для вивчення складових елементів соціального захисту, щоб обґрунтовано надавати соціальну допомогу. Актуальним є дослідження історично сформованих особливостей надання соціального захисту в певних історико-географічних регіонах. Дослідження стану наукової розробки забезпечує комплексний погляд на питання, що вивчається, це дозволяє виявити питання, які є мало вивченими, проте необхідними для впровадження соціального захисту. При використанні комплексного підходу до управління соціальним захистом населення можна побачити елементи для оптимізації та удосконалення.

Метою публічного управління під час роботи із надання соціального захисту ВПО є сприяння функціонуванню надійного та справедливого механізму надання соціальних послугадже ВПО , як категорія населення, що опинилась у складній життєвій ситуації і так позбавлена справедливості. Робота публічного управлінця з ВПО має спрямованість на зниження соціальної нерівності, зростання якості життя та гарантування базового рівня соціального захисту [6, с. 62]. Завдяки публічному управлінню що являє специфічний вид управлінської діяльності систематизуються протиріччя у суспільствах та досягається демократичність та справедливість. Виходячи з цього, під публічним управлінням ми можемо розуміти постійну діяльність державних і не державних органів, спрямовану на планування, координацію та виконання політик і програм у сфері соціального захисту населення для забезпечення його добробуту та підтримки основних соціальних потреб [11, с.669-670]. Хоча суспільство не може бути абсолютно рівним та цілісним, найбільшої відмінності завжди зазнавали доходи громадян, саме «диференціація доходів» визначала соціальний статус людини та громадянина [3, с. 42]. Публічне управління соціальним захистом для ВПО є необхідною складовою гармонійного та сталого розвитку соціального захисту населення. Саме через механізми діяльності публічного управління можливо розробити

регіональні, місцеві, всеукраїнські програми, що покращать взаємозв'язки в соціальних спільнотах, допоможуть адаптуватися людям, яким бракує сил адаптуватися; і сприятимуть зменшенню негативних соціальних тенденцій у суспільстві.

У нашому дослідженні публічне управління як вид менеджерської діяльності впроваджується у сфері, яка захищає інтереси слабозахищених верств населення, ВПО. Під соціальним захистом ми розуміємо комплекс заходів і програм, спрямованих на надання соціальної безпеки, покращення життєвих умов, доступу до освіти, охорони здоров'я, житла та інших соціальних послуг для всіх громадян, особливо тих, які перебувають у вразливому стані [20].

Згідно зі ст.46 Конституції України кожен громадянин, нашої країни, має право на соціальний захист, що передбачає забезпечення життєдіяльності в наслідок повної або часткової втрати працездатності, захист на період безробіття, захист у старості. Забезпечувати такі права пропонується за допомогою соціального страхування, що виникає під час сплати громадянами та юридичними особами податків або виділення коштів з державного бюджету. Передбачено створення приватних та державних закладів по догляду за непрацездатними. Передбачена наявність соціальної допомоги, такої як пенсії, допомога по безробіттю [30].

Існування соціального захисту є необхідною умовою сталого розвитку держави. Соціальний захист населення є запорукою процвітання країни та мінімізації в ній соціальних потрясінь. Соціальний захист забезпечує рівний доступ населення до ключових соціальних послуг незалежно від їхнього соціального статусу чи фінансового становища [30]. Це сприяє створенню більш справедливого суспільства. Соціальний захист населення допомагає впроваджувати програми доступу до мінімальних суспільних благ, що сприяє доступу населення до мінімальних ресурсів, необхідних для життя, і знижує рівень соціальної напруги в суспільстві. Соціальний захист населення є складовим елементом соціальної політики.

Соціальна політика – це система рішень і заходів, які призначені для здійснення соціального захисту населення, включаючи законодавчі акти, програми, регулювання та фінансування, спрямовані на досягнення соціальних цілей і рівних можливостей для всіх громадян [7, с. 2]. Публічне управління сферою соціального захисту для ВПО має велике значення для суспільства та добробуту громадян. Системи соціального захисту, керовані через публічне управління, забезпечують економічну та соціальну безпеку громадян, що опинились у вимушеному переміщенні, без свого будинку, родини, роботи. Публічне управління може вживати заходи для запобігання соціальним проблемам, стимулювати розвиток соціальної стабільності між різними групами населення, забезпечувати рівність у правах та доступі до важливих сфер суспільного життя верствам населення, які опинилися у складних життєвих обставинах. Публічне управління у сфері соціального захисту населення провадить свою діяльність через систему соціальних послуг для населення.

Отже, публічне управління у сфері соціального захисту населення – це велика кількість заходів, які розроблює та реалізує держава та не державні органи з метою надати допомогу у подоланні життєвих криз нужденним. [20, с.59]

Далі представлена схема, на якій можна побачити суб'єктів політичного управління сферою соціального захисту населення з ВПО (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Суб'єкти публічного управління у сфері соціального захисту населення з ВПО

Результатом діяльності суб'єктів політичного управління сферою соціального захисту населення є соціальні послуги.

Соціальні послуги – це різноманітні види публічних послуг, які надаються населенню з метою задоволення його соціальних потреб: медична допомога, освіта, житло, допомога у зв'язку з безробіттям та інші сфери соціального обслуговування [53]. Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення мають важливе значення для створення ефективної та справедливої системи соціального добробуту. Соціальні послуги забезпечують доступність для ВПО необхідних послуг, зокрема : житла, їжі, освіти, теплого одягу. Завдяки наданню соціальних послуг підтримується життєдіяльність осіб, що були вимушені змінити місце проживання через збройну агресію.

ВПО потребує соціального захисту населення через те, що опинились у складних життєвих обставинах.

Складними життєвими обставинами можна вважати соціальні, економічні або інші види проблем, які спричиняють соціальну дезадаптацію та які людина не може подолати самотійно [53]. Публічне управління сферою соціального захисту населення може поліпшити умови життя громадян, зробити їх життя



більш цілісним і комфортним. Удосконалення системи соціального захисту (надання допомоги у зв'язку з безробіттям, пенсійні програми, медичне страхування й інші соціальні послуги) може допомогти людям подолати економічні труднощі та створити більш стійкі умови для їхнього життя. Впровадження програм і проєктів, спрямованих на профілактику безробіття, сприятиме збереженню робочих місць, забезпечить підтримку в пошуку нової роботи та допоможе підвищити кваліфікації працівників.

Категорії, з якими працюють спеціалісти соціального захисту, стикаються з відсутністю можливостей вирішення їх проблем самостійно. Людина виходить із звичних їй соціальних систем, а отже, втрачає спроможність якісно та комфортно жити, тому вимушена звернутися за підтримкою до органів соціального захисту населення.

Органи соціального захисту населення в Україні мають свою структуру й опосередковано розвиваються на різних рівнях державного управління. Головним органом соціального захисту населення в Україні є Міністерство соціальної політики. Саме воно задає напрямки розвитку соціального захисту населення в країні. Рішення, які приймаються у Міністерстві соціальної політики, обов'язково впроваджуються на обласному та місцевому рівнях. На місцевому рівні питаннями соціального захисту населення займається муніципальне управління.

Муніципальне управління – «це публічна діяльність яку впроваджують місцеві органи влади та яка спрямована на реалізацію соціальних програм і послуг в територіальних громадах» [57, с.67]. Муніципальне управління є частиною державного управління та допомагає реалізовувати соціальну політику на місцях. Муніципальне управління у сфері соціального захисту населення має велику вагу в забезпеченні соціального добробуту та підвищенні якості життя громадян. Муніципальне управління забезпечує адаптацію державних, соціальних програм і послуг до конкретних потреб та особливостей населення. Адже місцеві органи управління краще розуміють місцеві проблеми, можуть розробляти та впроваджувати ефективні заходи соціального захисту,

які притаманні саме їх місту, селищу чи громаді. Муніципалітети мають можливість визначати пріоритетні напрямки використання коштів і розподіляти ресурси для соціального захисту з урахуванням конкретних потреб місцевого населення. Крім того, муніципалітети мають змогу регулювати та розподіляти фінансові ресурси з метою закриття найважливіших соціальних потреб [62,с.78]. Діяльність муніципального управління була б неможливою без громадянського суспільства.

Громадянське суспільство – «це сукупність незалежних громадських організацій, ініціативних груп та активних громадян, які беруть участь у формуванні та моніторингу соціальної політики та впливають на рішення владних органів у сфері соціального захисту населення» [72, с. 137]. В сучасному світі прийняття рішень на всіх рівнях неможливе без участі громадськості. Громадянське суспільство має велику вагу в публічному управлінні, є важливим складовим чинником ефективного та демократичного функціонування суспільства. Громадянське суспільство взаємодіє з урядом і публічними інституціями для спільного вирішення проблем, впровадження соціальних програм. Це партнерство сприяє більш ефективному управлінню, врахуванню різноманітних потреб і думок громадян. Громадянське суспільство є представником і захисником інтересів громадян перед урядовими органами. Це особливо важливо для захисту прав меншин, вразливих груп і гарантування громадянських свобод [72, с. 137]. Активне громадянське суспільство сприяє виникненню і реалізації соціальних ініціатив та інновацій. Це може бути розвиток громадських проєктів, соціальних стартапів та інших ініціатив, спрямованих на розв'язання суспільних проблем.

Управлінці у сфері соціального захисту населення встановлюють відносини з оточенням за допомогою соціальної роботи. Згідно Закону України «Про соціальні послуги», соціальною роботою може вважатися: «специфічний вид діяльності, який допомагає створити комфортні соціальні умови для людини у складних життєвих обставинах, щоб поліпшити умови життя останньої» [52]. Соціальна робота як комплексний вид роботи ставить за мету

поєднання публічного управління та соціального захисту задля забезпечення надання соціальної допомоги. Соціальна робота є необхідною умовою стабільності суспільства, адже створює умови соціалізації та адаптації для найменш пристосованих верств населення з метою унеможливлення соціальних вибухів.

Впровадження соціального захисту населення утверджує наявність демократичних цінностей і дотримання прав людини в Україні. Зі здобуттям Україною незалежності в 1991 році наша держава взяла курс на євроінтеграцію.

Сьогодні активно в нашій країні продовжується курс зближення з Європейським союзом, а отже, наша країна, як демократична, забезпечує дотримання прав та свобод громадян, як це робить і ЄС. Сьогодні наша країна використовує досвід ЄС під час роботи з ВПО [66, с. 76]. Головна мета цього процесу – «створити об'єднання держав, сформувати на схожі цінності, стандарти, зробити владу демократичнішою та дотримуватись прав людини» [4, с. 236-237]. Процес євроінтеграції потребує реалізації багатьох реформ в економічному, політичному та суспільному житті країн, а також реформування стандартів соціального захисту населення.

Необхідність реформування сфери соціального захисту населення для забезпечення стандартів Європейського Союзу викликає у публічного управління необхідність застосовувати інноваційні технології, які зможуть допомогти якісно та кількісно змінити підходи до впровадження соціального захисту в Україні. Крім інноваційних технологій впроваджуються у життя глобальні стратегії обміну досвідом між Україною та ЄС, в тому числі видання посібників серії «Євроінтеграція: український вимір» [4, с. 58]. Сьогодні євроінтеграційні процеси активно впроваджуються у підготовці майбутніх фахівців соціальної роботи, зокрема це можна побачити у тренінгах, програмах обміну із Європейським Союзом. Така співпраця є необхідною для обміну досвідом між різними галузями.

Відповідно до ЗУ «Про інноваційну діяльність» інноваціями вважаються: «нові або вдосконалені конкурентноздатні технології, що істотно поліпшують

якість соціальної сфери» [48]. Держава впроваджує інноваційні технології, щоб стимулювати науково-технічний прогрес [48]. Метою діяльності публічного управління з використанням інноваційних технологій у сфері соціального захисту населення є впровадження нових, креативних, підходів для поліпшення якості життя громадян і зниження рівня соціальних нерівностей. Використання інноваційних технологій дозволить не лише покращити рівень життя громадян, що живуть у складних життєвих обставинах, але й дозволить забезпечити адаптованість сфери соціального захисту населення до змінних потреб суспільства та держави.

Вся управлінська діяльність, що здійснюється у сфері соціального захисту населення, керується Міністерством соціальної політики України, яке є головним органом виконавчої влади у сфері соціальної політики, що впроваджується відповідно до суб'єктів соціальної роботи в Україні.

З метою якісного контролю за різномірними структурами роботи з ВПО публічне управління може впроваджувати моніторинг діяльності закладів соціального захисту населення.

Моніторинг – «це систематичний, постійний, планований процес спостереження, збору й оцінювання даних про діяльність певних організацій або структур» [47]. Основні етапи моніторингу: збір даних, їхня обробка, аналіз та виведення висновків. Це необхідно для відстежування змін у наданні соціальної допомоги. Використання моніторингу в публічному управлінні та регулюванні може бути важливим інструментом для забезпечення ефективності, відкритості та відповідності процесів чи проєктів встановленим стандартам чи цілям.

Підбиваючи підсумок визначення основних понять із теми «Публічне управління сферою соціального захисту населення», важливо визнати, що це комплексний процес, спрямований на організацію та координацію заходів щодо забезпечення соціального добробуту громадян. Публічне управління у цій сфері містить визначення стратегій, розробку політик, впровадження інноваційних технологій, аналіз даних й активну взаємодію з громадськістю. Проте будь-

який із цих управлінських методів стане неможливим, якщо до нього не сформований правильно понятійний апарат, оскільки реалізувати стратегію на практиці можливо лише за умови розуміння її теоретичних аспектів. Тож дослідження теорії – це ключ до вдалого результату в практичній діяльності.

## **1.2. Історичні і правові аспекти розвитку механізмів публічного управління системою соціального захисту населення**

Сучасний світ і безпекова ситуація в Україні швидко змінюються. Населення, що повинно переміщатись територією України, зростає. Кількість людей, що отримують статус ВПО, зростає. Кожна година потребує від українців мужності, стійкості, відважності та проходження перешкод. У цей складний для сотень тисяч українців час система соціального забезпечення повинна надавати людям стабільність і підтримку, яких вони позбавлені.

Для ефективного прийняття управлінських рішень у сфері соціального захисту населення необхідно враховувати стан наукової розробки теми. Стан наукової розробки визначає рівень наукових досліджень із теми, інноваційну активність і реалізацію програми управління соціальними послугами в Україні [58, с. 58]. Досліджуючи стан наукової розробки, ми проаналізували вивчення кращих теоретичних досліджень із теми, надали оцінку розвитку соціального захисту як виду соціальної політики на території України від давнини та до сучасності, визначили вплив соціальних програм на суспільство в різні історичні періоди та проаналізували ефективність витрат публічних ресурсів держави.

Вивчаючи питання механізмів публічного управління соціального захисту ВПО, слід зауважити, що ця категорія є новою для України, хоча не новою для Світу. Становлення системи соціального забезпечення відбувалось протягом становлення історії людства, адже соціальне забезпечення перебуває з людьми від часів становлення перших цивілізацій. Цей феномен пов'язаний із людським виживанням і збереженням продовжувачів роду. Вважається, що

«першою ознакою цивілізованого людського суспільства є можливість піклуватися один про одного, тобто надавати соціальний захист» [1, с. 157].

На думку А.Тойнбі, наступні показники визначають життєві можливості цивілізацій:

- «послідовне освоєння навколишнього середовища;
- одухотворення всіх видів людської діяльності;
- розуміння виникнення цивілізацій через внутрішні причини» [1, с.157].

А. Тойнбі одним із перших висловлював думку про те, що «кожна цивілізація не розвивається лінійно, а розвивається поступово, досягає успіху та переживає період занепаду» [1, с. 157 – 158]. Це твердження є свідченням того, що будь-яка світова цивілізація на певному етапі свого розвитку стикається з викликами, що загрожують існуванню суспільства. Разом із усвідомленням і прийняттям цих викликів формується і система соціального захисту, здатна мінімізувати вплив негативних факторів довкілля на розвиток цивілізації. Залежно від форми правління, історичного формування перших держав на основі вивчення устрою життя населення формуються перші цінності, які полягають у рівності гідності та братерства, що зі свого боку впливає на піклування людини про свого ближнього та надання йому допомоги.

У праці І. Алексеєнка «Світові цивілізації в історичній динаміці» подано ґрунтовний теоретичний аналіз факторів і форм становлення перших в історії цивілізацій. У праці наскрізною є думка про те, що перші дослідники історії розвитку цивілізацій О. Шпенглер, Ф. Енгельс, А. Тойнбі, вивчаючи життєстійкість цивілізацій, звертають увагу не так «на історичне минуле цивілізацій, як на наявність майбутнього в кожній з них» [1, с. 153 – 154]. Майбутнє можливе в цивілізацій, які піклуються про своє населення, не мають постійних соціальних потрясінь і формулюють правило «золотої середини» в соціальних верствах населення, забезпечуючи постійний і рівний доступ до життєво важливих елементів: медицини, освіти, їжі, одягу. З метою виживання першим цивілізаціям доводилось піклуватися про власне населення, щоб зберегти його життєздатність і продовжити існування власної цивілізації.

Методи, завдяки яким перші цивілізації піклувались один про одного, стають першими формами забезпечення соціального захисту населення. Люди, завдяки яким нужденні отримували соціальний захист, стають першими публічними управлінцями у сфері соціального захисту населення.

З найдавніших часів і до сьогодні ніхто не може спростувати важливість сфери соціального захисту населення. Змінювались часи й епохи, які несли модернізацію та зміну державних підходів до соціального захисту населення. Надання гарантій і підтримки населенню було характерним для багатьох світових держав ще протягом їх становлення. Адже, яка б ідеологія не була розповсюджена в державі: чи капіталізм, чи соціалізм, чи меркантилізм, держави завжди були гарантами підтримки своїх громадян, коли останнім це було потрібно. В кожній із зазначених моделей управління державою формувались особливі, притаманні саме цій державі, цінності, що визначали специфіку надання соціального захисту населенню.

Вивчення теми державного управління у сфері соціального захисту населення розпочалося не так давно, а комплексні дослідження й оцінювання рівня державного управління у сфері соціального захисту зараз майже не здійснюються. Як правило, вивчення характеристик і якості надання соціальних послуг відбувається ситуативно: якщо виникають кризові ситуації.

Здебільшого вивчення питання соціального захисту та питання державного управління пов'язане із поглядами людей на суспільство, роль у ньому особистості в різних державах під час певних історичних періодів.

У Стародавньому Єгипті, Вавілоні, Римі, Греції, Візантії, Османській імперії держава піклувалася про нужденних. Це було особливістю державного управління у сфері соціального захисту населення. Щоправда, таке піклування зумовлювалося не турботою про людину, а меркантилізмом державних управлінців, небажанням втратити робочу силу. Тож перше соціальне забезпечення було далеким від ідеалу, а про публічне управління в цій сфері на початку існування годі було й говорити.

Соціальні послуги надавались у храмах, при дворах заможних людей і мали локальний характер. Більш системний характер носило соціальне забезпечення, що надавалось у Єгипті з метою попередження голодних бунтів. Цей вид соціального захисту базувався на централізованому розподілі харчів між населенням і мав широку управлінську підтримку [69, с. 10].

У перших стародавніх законах зафіксовані соціальні гарантії та соціальна підтримка. Кодекс законів Хамурапі містить положення, які вказують на «соціальну підтримку нужденних у скрутному становищі та дотримання прав людини у вигляді відміни боргового примусового рабства» [69, с. 53].

Основна відмінність східного підходу до визначення та реалізації соціального захисту полягала в тому, що східне суспільство значно контролювалося державним апаратом і мало класову структуру. В той же час на «Сході домінувала така філософсько-релігійна течія, як конфуціанство, що вважала основою віротерпимість і гуманне ставлення до оточення» [69, с. 59].

У часи Середньовіччя державний управлінський апарат приділяв недостатньо уваги соціальному захисту: роль захисника на себе перебирала церква. Одночасно із церковною допомогою в Європі починає формуватися громадська підтримка, що реалізовувалась через гільдії – об'єднання ремісників чи торговців, які створили унікальну систему взаємодопомоги та внутрішньої підтримки [69, с. 59].

В той же час у Русі-Україні Ярославом Мудрим прийнято збірку законів «Руська правда», що також містить первинні норми соціального захисту. В середньовічній державі Русь-Україна соціальний захист населення здебільшого ґрунтувався на підході церковної або громадської допомоги постраждалим особам. Держава не мала системи управління структурою соціального захисту населення в цей час.

Період Нового часу закладає гарантії соціальної підтримки населення в державно-управлінський апарат. Крім того, завдяки працям Руссо й інших видатних мислителів з'являються перші уявлення про структуру державного апарату, систему її функціонування та роботу відділів, зокрема, й щодо



державного соціального забезпечення. Водночас події французької революції, а згодом і весни народів у довгому ХІХ ст. змушують правителів переглядати ставлення до народу, забезпечувати його мінімальні потреби, щоб уникнути кровопролитних повстань і революцій.

Філософія Нового часу сприяла становленню соціального захисту населення як державної гарантії, що забезпечує стабільність громадянам держав. Для цього було безліч причин: починаючи зі здобуття освіти широкими колами населення, завершуючи індустріалізацією та колективізацією, встановленням сучасних кордонів і філософій у політиці світових держав. Тому погляди на соціальний захист різнилися залежно від історичного часу, країни і принципів політики.

Тетяна Длугопольська, викладачка кафедри конституційного права Тернопільського національно-екологічного університету, у своїй статті «Історія розвитку законодавства про соціальний захист населення: міжнародний аспект» зазначає, що перший повний збір законів про допомогу бідним з'являється в «Акті про допомогу бідним». Згідно з цим законодавством, управління допомогою бідним покладалося на приход – найменшу адміністративно-територіальну одиницю Англії. Керівництво приходу збирало податки з місцевого населення та розпоряджалося цими податками на власний розсуд [69, с. 61]. Зокрема частина цих коштів спрямовувалася на соціальний захист населення, виплату допомоги у зв'язку із втратою працездатності, виплату допомоги у зв'язку з безробіттям й ін.

В українській історіографії поняття соціального захисту також набувало змін. Згідно з поглядами С. Верхрадського, висвітленими в його праці «Історія медицини», поняття соціального захисту за часів Козаччини зводилось до забезпечення нужденних матеріальними благами. А от освіту, яку, до слова, надавали в братських колегіумах, могли здобути як заможні, так і менш заможні верстви населення, проте зовсім не обов'язково лише нужденні [13, с. 80].

Павло Аллепський, син антиохійського патріарха Макарія, подорожуючи територією України, занотовував у своєму подорожньому щоденнику інформацію про те, що на наших землях було створено притулки для німців і нужденних, у яких вони могли отримати необхідну допомогу [ 13, с. 101].

У часи окупації українських земель Російською та Австро-угорською імперіями соціальний захист населення був другорядною проблемою. Хоч в обох цих імперіях існували законодавчі підстави впровадження соціального захисту населення, до українців ці ініціативи майже не доходили. Створювались умови для появи будинків для сиріт, лікарень [69, с. 57].

Період 1917 – 1921 рр. в історії розвитку соціального захисту населення був бентежним, оскільки припав на Українську національну революцію і, на жаль, не є вивченим достатньо.

Про соціальний захист населення на території України в період СРСР йдеться у праці Андрєєва В. С. «Право соціального забезпечення в СРСР». Автор зазначає, що радянська система соціального захисту почала формуватися ще за часів Першої світової війни 1917 р. і мала біполярний характер, адже соціальних проблем багато, а СРСР позиціонував себе як соціальна держава, а отже, саме держава бере на себе вирішення соціальних проблем населення. Політика у сфері соціального страхування здійснювалась Народним комісаріатом державного опікування. Відповідно до декрету «Про страхування на випадок хвороби», датованого 1917 р., держава брала на себе зобов'язання виплатити хворому сто відсотків від його звичайної заробітної плати. На цей же розмір допомоги могла розраховувати жінка після пологів. У 1918 році на українських землях було створено Наркомат соціального забезпечення. Його створення зміцнило державну вертикаль влади на території українських земель і зумовило прискорене прийняття управлінських рішень [69, с. 66].

Період упровадження нової економічної політики переорієнтував напрями соціального захисту населення на посилення захисту від каліцтва і створення системи надійного пенсійного забезпечення. З 1991 року у вільній і

незалежній Україні почався новий етап розвитку соціального захисту населення.

Сьогодні в Україні звертають значну увагу на розвиток сфери соціального захисту, що зумовлено кількома причинами:

–Україна знаходиться в активній фазі ведення бойових дій, а це означає, що деякі території є непридатними для проживання в цілому, люди звідти виїхали, а отже, з'явилися нові категорії людей, що потребують соціального захисту;

–згідно зі ст. 1 Конституції України наша країна є суверенною, незалежною, соціальною державою, до того ж наявність законодавчо прописаного статусу соціальної держави свідчить про готовність країни брати на себе відповідальність за долю власного населення.

Отже на якість надання соціальних послуг в Україні впливає законодавча база, наявність розгалуженої мережі соціальних установ, впровадження пілг відповідно до соціальних випадків, соціальні виплати, соціальні послуги, що законодавчо закріплені Конституцією України [30]. Також основи соціального захисту забезпечують наступні закони: ЗУ «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» [53], ЗУ «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії [43] ЗУ «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» [44] ЗУ «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю» [46], ЗУ «Про пенсійне забезпечення» [51], ЗУ «Про соціальні послуги» [53]. Це свідчить про те, що держава піклується про збереження та захист інтересів своїх громадян.

Система соціального захисту населення поділяється на: державну (на чолі з Міністерством соціальної політики України) та громадську (представлену різноманітними громадськими об'єднаннями). Громадськість вирішує питання локального матеріального та нематеріального рівнів: допомога їжею, одягом, посудом; організація тренінгів та ін. Державна має багатогалузевий управлінський апарат і надає гарантію матеріального забезпечення, наприклад,

різними видами пенсій, виплатами й іншою допомогою [35, с. 65]. Взаємозв'язок державного та громадського секторів у XXI ст. має вирішальне значення для надання ефективних соціальних послуг. Держава має чіткий усталений інститут організацій, які відповідають за соціальні послуги. Громадськість вказує на доцільність, потрібність і необхідність соціальних послуг у певних історико-географічних регіонах.

Дослідивши історичний аспект розвитку публічного управління у сфері соціального захисту населення, ми можемо зробити висновок, що поняття соціального забезпечення в різні часи і країнах мало власне тлумачення. Стародавній світ розглядав цю сферу як жертвність інтересами однієї людини щодо інтересів іншої; Середньовіччя розглядало соціальне забезпечення як відповідальність «тих, що моляться», адже саме їм приписували такі якості характеру, як жертвність, стриманість, терпимість. Саме через це Середньовіччя розвивало соціальне забезпечення за допомогою церков і монастирів, не вважаючи за доцільне створювати державну організацію соціального забезпечення. Державний інститут соціального забезпечення почав створюватися на українських землях у період Нового та Новітнього часів, утверджуючи гуманне ставлення людини до людини, трансформуючи свої погляди в процесі історичних подій, що відбувалися на території України, та формуючись у самостійний державний інститут із розгалуженою системою державного управління. Сьогодні держава бачить соціальне забезпечення як необхідну державну сферу, без якої суспільство існувати не зможе. Публічне управління сферою соціального захисту населення сьогодні розглядають як новаторів, що можуть втілити принципи менеджменту в соціальній сфері та зробити її ефективнішою та результативнішою.

### **1.3 Інструменти та методи публічного управління у сфері соціального захисту ВПО**

З метою надання соціальної допомоги ВПО в повному обсязі з урахуванням наявних потреб, можливостей і забезпечення якості наданих послуг через ефективне управління, управління сферою соціального захисту населення використовує певні методи та інструменти, які створюють систему управління структурою публічного управління соціальним захистом населення для ВПО населення в цілій країні.

Методи публічного управління сферою соціального захисту населення з ВПО є необхідними для гармонійного управління сферою. Ці методи дозволяють структурувати теоретичну інформацію для досягнення успіхів та адаптувати наявні стратегії до постійно змінних умов навколишнього середовища.

Під методом публічного управління соціальним захистом населення на прикладі ВПО ми розумітимемо певну сукупність кроків, яку потрібно здійснити задля досягнення бажаного результату, в нашому випадку, досягнення ефективного публічного управління у сфері соціального захисту населення [2, с. 40].

Під інструментами публічного управління соціальним захистом населення для ВПО ми розумітимемо засоби, що використовуються для виконання завдань з метою досягти ефективного публічного управління у сфері соціального захисту населення. Інструменти соціального захисту населення можуть бути впроваджені державою, або не державним сектором. Головне завдання інструментів соціального захисту- надати ефективну соціальну допомогу людям, що її потребують. Впровадження інструментів соціального захисту починається з моменту звернення громадянина та завершується в момент розв'язання проблемної ситуації. Данні інструменти можуть бути взаємозамінними або доповнювати один одного для надання комплексного та ефективного соціального захисту особам, що потребують внутрішнього

переміщення. Нами здійснено групування інструментів соціального захисту з розподілом їх за впливом на об'єкт управління – внутрішньо переміщених осіб. Завдяки групуванню управлінець соціальною сферою зможе швидше адаптувати наявні інструменти під запит громадянина. Так, серед інструментів публічного управління у сфері соціального захисту і підтримки населення нами виокремлено три основні групи: економічні інструменти, які посідають головну частку серед соціальних послуг, інструменти соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб а також осіб, які потребують психологічної та освітньої підтримки (наприклад, ветерани війни, сім'ї загиблих тощо) та інструменти доступності і згуртованості (рис. 1.2)



Рис. 1.2. Класифікація інструментів соціального захисту і підтримки ВПО

Особливості функціонування механізмів соціального захисту населення на прикладі внутрішньо переміщених осіб (ВПО) мають врахувати те, що ВПО мають унікальні потреби, які відрізняються від потреб інших категорій населення. Це може включати потребу в житлі, медичній допомозі, освіті, психологічній підтримці та інших видів соціальної підтримки. Важливо, щоб

механізми соціального захисту забезпечували доступ ВПО до основних соціальних послуг, таких як медична допомога, освіта, працевлаштування та житло. Це може вимагати розробки спеціальних програм та сервісів, які враховують потреби цієї групи населення.

Ефективне функціонування механізмів соціального захисту для ВПО вимагає координації зусиль між різними відомствами та організаціями, які надають соціальну підтримку. Це дозволяє уникнути дублювання послуг та забезпечити комплексний підхід до вирішення проблем ВПО.

Враховуючи травматичний характер внутрішнього переміщення, механізми соціального захисту повинні забезпечувати доступ ВПО до психологічної підтримки та психосоціальних послуг для подолання стресу, тривоги та інших психологічних проблем.

Ефективні механізми соціального захисту для ВПО передбачають участь самих ВПО у процесі розробки та впровадження програм та послуг. Це дозволяє краще враховувати їхні потреби та переконатися у відповідності наданих послуг до реальних потреб групи. Отже використовуючи інструменти соціального захисту суб'єкти управління соціальною сферою зможуть зменшити соціально-економічну нерівність та адаптувати соціально незахищених громадян у соціальне життя.

Повернемося до розгляду методів фахівців державного управління або посадової особи місцевого самоврядування (далі – ОМС), які вони можуть використати під час вивчення проблемних ситуацій та визначенні потреб населення у видах соціальних послугах, ось деякі з методів:

–метод реалізації правових норм. Він є найважливішим у сфері публічного управління з ВПО. Верховна Рада розробляє закони та підзаконні нормативно-правові акти, метою яких є регулювання надання соціальних послуг та управлінської діяльності в цій сфері. В цьому випадку інструментами, що допомагають досягти якісного соціального забезпечення під час роботи з ВПО, є нормативні акти, які встановлюють види соціальних послуг, критерії доступу до них, умови отримання, період звітності соціальних служб, форми

звітності соціальних служб, розрахунки щодо фінансування сфери. Чітке дотримання соціальних принципів і норм допоможе якісно та чітко реалізовувати норми законодавства, зберігаючи при цьому такі важливі норми, як доступ до необхідних для життя ресурсів, освіти, медицини, їжі та ін. Рівний доступ до суспільно необхідних благ дозволить зменшити показники соціальної нерівності та зберегти соціальну стабільність у регіоні;

–метод залучення інвестиційних ресурсів. Без цього методу не є можливою реалізація законодавчих ініціатив. Враховуючи той факт, що сфера соціального захисту населення є неприбутковою сферою, то головним інвестором буде держава із можливістю залучення додаткових інвестицій. Інструментом реалізації цього методу буде розробка бюджету та законодавчої бази, що сприяє надходженню фінансового забезпечення до споживачів соціальних послуг [33, с.36]. Іншими інструментами цього методу є фінансові ресурси, кредитні договори, валюта та ін. За допомогою інструментів цього методу є можливим проведення законодавчих ініціатив для ВПО, як вразливої групи населення. Залучення інвестиційних партнерів до фінансування проєктів соціального захисту дозволить знизити фінансове навантаження на державу з метою використання державних коштів за більш цільовими програмами та дозволить залучити досвід передових європейських партнерів щодо вирішення питань соціального захисту в Україні;

–метод упровадження соціальних програм є необхідною складовою публічного управління сферою соціального захисту населення, адже допомагає структурувати надання соціальної допомоги для ВПО. Без таких програм управлінці цієї сфери не зможуть надавати допомогу, адже вона буде хаотичною та не буде відповідати потребам суспільства. ВПО включає в себе різноманітні соціальні класи: безробітні, малозабезпечені, багатодітні, Уряд нашої країни створює різноманітні соціальні програми: допомогу безробітним, допомогу сім'ям з низьким доходом, медичну страховку, пенсійні програми, програми вигідного кредитування для внутрішньо переміщених осіб тощо.



Інструментами в цьому випадку буде розробка програми, людський ресурс, який допомагатиме впроваджувати, ресурс наявних приміщень;

–метод моніторингу й оцінки ситуації. Цей метод є потрібним задля прозорості, необхідності та результативності соціальних програм. Органи влади встановлюють моніторинг та оцінку ситуації, щоб розуміти регіони надання соціальних послуг, потребу у видах соціальних послуг і відстежувати ефективність соціальних послуг. Це допомагає виявляти проблеми та вносити необхідні зміни. Інструментами в цьому випадку будуть розробка систем звітності, систем надання соціальної допомоги, розробка зворотнього зв'язку з менторами надання соціальної допомоги [47];

–метод залучення громадськості. Цей метод є поширеним в європейському суспільстві та є ознакою демократії. Залучення громадськості до процесу прийняття рішень і виконання соціальних програм допомагає забезпечити справедливість і відкритість у системі соціального захисту [63, с. 2]. Інструментами тут будуть способи комунікації громадськості та державного апарату, проведення фокус-груп, опитування громадськості, зібрання ініціативних груп, децентралізація влади, самоорганізація громадян, створення волонтерських хабів;

–метод впровадження інноваційних технологій. Сучасний світ швидко змінюється, управлінські рішення вже не можуть прийматися довго, зростає швидкість подій і реакція на ці події в суспільстві. Тож виклики сучасності потребують впровадження інноваційних технологій, які будуть мобільні, швидкі та закриватимуть «болі» отримувачів соціальних послуг [17, с. 92]. Застосування сучасних інноваційних технологій, зокрема, цифрових систем управління й електронного урядування, може покращити надання соціальних послуг і зменшити бюрократичні бар'єри для їх отримання. Інструментами тут будуть додатки, сайти, бланки електронного урядування, за допомогою яких відбуватиметься механізм комунікації отримувача соціальних послуг і їх надавачів. Сфера соціального захисту населення стане більш цифровізованою, що, зі свого боку, пришвидшить надання соціальних послуг, створить

комфортні умови для отримувачів і надавачів соціальних послуг. Окрім використання інновацій як окремої сфери електронних технологій, можна розглядати інноваційні методики надання соціальної допомоги. Інновації як комплексний процес соціальних груп містять оцінку потреб вразливих груп населення, аналіз матеріальних і нематеріальних ресурсів, соціальних служб для оцінки надання соціальної допомоги, розробку індивідуального плану роботи з функціональними можливостями органу соціального захисту [17, с. 95];

–метод співпраці з громадськими організаціями та міжнародним товариством. В умовах відкритого збройного нападу на суверенну та незалежну територію України наші громадяни потребують світової підтримки. Співпраця з неприбутковими організаціями та міжнародними установами може покращити доступ до сировини, соціальних ресурсів, інформаційного контенту з досвіду інших країн; може допомогти залучити ексклюзивні професійні кадри для розвитку системи соціального захисту. Інструментами в цьому випадку вважатимуться механізми надання допомоги: якщо допомога інформаційна, то інструментом можна вважати оформлення буклетів, сторінок у соціальних мережах, залучення ЗМІ; якщо допомога матеріального характеру, то інструментами будуть пункти отримання допомоги, можливість її підвезення в регіони, що більше постраждали й інше;

–деякі проблеми, з якими стикається клієнт, отримуючи соціальні послуги, вирішуються лише за допомогою використання кейс-менеджменту. Метод Кейс-менеджменту в соціальній роботі становить оцінку потреб клієнта в конкретній ситуації, визначення цілей і планування заходів щодо їх досягнення, моніторинг та оцінку ефективності засобів, якими соціальний працівник вирішив ситуацію. Звідси є зрозумілим, що метою кейс-менеджменту в соціальній роботі є надання ефективної, економічно обґрунтованої моделі соціальної допомоги особі задля продовження її ефективного життя у громаді [17, с. 98]. Таким чином, використання кейс-методу дозволяє надавати

соціальні послуги, дотримуючись чіткого розрахунку й економічних показників;

–метод гендерної та соціокультурної аналітики. Здійснення аналізу з урахуванням гендерних і соціокультурних аспектів допомагає розробити більш пристосований до потреб програми та послуг аналіз. Інструментами в цьому методі можуть бути анкети, опитувальники, польові дослідження та інфографіка результатів. Розповсюдження матеріалу в ЗМІ та соціальних мережах, залучення інфлюенсерів також можна вважати інструментом досягнення ефективного публічного управління сферою соціального захисту населення;

–надання соціальної допомоги вразливим категоріям населення в сучасних безпекових умовах в окремих регіонах передбачає використання методу інтенсивного втручання. Метод інтенсивного втручання передбачає не координацію надання соціальних послуг, а практичну реалізацію надання будь-яких видів соціальної допомоги, що відповідають становищу людей у кризових ситуаціях у конкретному регіоні. Особливістю цього методу є те, що клієнт бере на себе менше відповідальності за отриманий результат, натомість команда із мультипредметних працівників відповідає за забезпечення клієнту необхідних видів допомоги;

–метод інтенсивного втручання передбачає повне забезпечення, проте на короткостроковий період. Такий метод надання соціальної допомоги чудово підходить для забезпечення соціального захисту в регіонах, що потерпають від стихійних лих, бойових дій, є нещодавно деокупованими територіями, знаходяться близько до території бойових дій. Тож ефект використання цих методів вагомий, проте нетривалий у часі та є розрахованим на надання локальної, соціальної допомоги, що потребує миттєвого реагування [17, с. 99]. Інструментами в цьому випадку є надання матеріальної допомоги в пунктах видачі: забезпечення гігієнічними наборами, продуктовими наборами, лікарськими засобами, підручниками, канцелярією, теплими речами та ковдрами, надання невідкладної психологічної допомоги та ін.

Узагальнюючи, зазначимо, що запровадження вищезазначених інструментів соціальної роботи дозволить зняти кризовість ситуацій на місцях, допоможе ситуативно забезпечити населення, що за умов цих життєвих обставин опинилось без необхідних засобів виживання.

Вміло використовуючи всі методи й інструменти, описані нами вище, можна досягти ефективних і соціально прийнятних результатів у публічному управлінні сферою соціального захисту населення. Поєднуючи досвід міжнародних партнерів із інформаційними технологіями, публічне управління здатне розробити системні проекти надання соціальної допомоги для категорій громадян, що переживають складні життєві обставини. Поєднання публічним управлінням методу інтенсивного втручання та кейс-методу дозволяє ефективно опрацьовувати життєві складнощі громадян, що переживають гострий етап кризи та навчити їх комплексним заходам виходу із життєвої кризи й адаптуванню в безпечних умовах навколишнього середовища. Залучення громадськості та співпраця із інфлюенсерами допоможе зробити систему публічного управління у сфері соціального захисту населення прозорою та відкритою до співпраці з людьми, що опинились у складних життєвих обставинах, адже головною метою публічного управління у сфері соціального захисту населення є забезпечити ідеали рівності, гідності та соціальної захищеності.

## **Висновки до розділу 1**

В цьому розділі нами були проаналізовані та вивчені різні точки зору щодо поняття публічного управління у сфері соціального захисту населення. За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Публічне управління сферою соціального захисту населення для ВПО має широкий понятійно-категоріальний апарат, що пов'язаний із функціонуванням двох сфер суспільного життя – соціальної та управлінської. Весь понятійно-категоріальний апарат публічного управління у сфері

соціального захисту населення надає визначення процесам, які відбуваються у життєдіяльності суспільства. Отже, вивчення понятійно-категоріального апарату з теми необхідне задля впровадження об'єктивних чинних управлінських рішень, які впливають на соціальні процеси та змінюють життя мільйонів людей;

2. Питання публічного управління у сфері соціального захисту населення з ВПО має багато вивчених аспектів, проте здебільшого вони стосуються вивчення історичного виникнення явища соціального захисту, його економічної обґрунтованості у суспільствах, медичних методів надання соціального захисту. Незначна кількість досліджень стосується вивчення ефективності та доцільності управлінських рішень у сфері соціального захисту населення, проте ця тема є важливою, адже від прийняття управлінських рішень залежить доля багатьох людей, що опинились у складних життєвих обставинах; будь-яке публічне управління у сфері соціального захисту населення у своїй роботі ґрунтується на певних методах, які реалізує за допомогою спеціальних інструментів. Ці методи й інструменти допомагають із теоретичної складової реалізувати практичний результат і надати послуги соціального захисту населенню, що опинилося в складних життєвих обставинах.

3. Реальність ставить перед управлінцями соціальним захистом складні питання забезпечення нових категорій населення соціальним захистом, надання соціального захисту в кризових умовах. З метою ефективного управління державні службовці повинні використовувати нові методики роботи з вразливими групами населення. Повністю переглянувши підходи до управління та соціальної роботи.

4. Послуги соціального захисту повинні бути цифровізовані, для забезпечення захисту та комфорту отримувачів та самих управлінців. Сьогодні населення не готове годинами чекати у черзі на продуктивні набори чи консультацію, процедура запису на отримання допомоги повинна стати цифровізованою та швидкою.

Таким чином, вивчення питання публічного управління у сфері соціального захисту населення має перспективні вектори розвитку, які мають здатність повернути історію розвитку сфери в новий бік трансформацій, сучасності, ефективності та демократичності. Тому менеджери соціальної сфери сьогодні мають нагальну необхідність звертатися до історичного минулого, задля засвоєння уроків. Знання історії розвитку соціального захисту населення мож допомогти менеджеру соціальної сфери не допускати управлінських помилок у розвитку соціального захисту населення та враховувати історико – географічні особливості під час надання соціального захисту вразливим верствам населення. Загалом врахування історико-географічних особливостей проживання вразливих груп населення сприяє глибшому розумінню витоків соціальних проблем серед ВПО.

Узагальнено ключові інструменти та методи публічного управління у сфері соціального захисту населення. Зокрема, серед інструментів публічного управління у сфері соціального захисту і підтримки населення виокремлено три основні групи: економічні інструменти, які посідають головну частку серед соціальних послуг, інструменти соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб та інструменти доступності і згуртованості. Виокремлено також основні, найбільш дієві методи, це такі: метод реалізації правових норм, інтенсивного втручання, гендерної та соціокультурної аналітики, кейс-менеджменту, впровадження інноваційних технологій, залучення громадськості, моніторингу та оцінки ситуації, впровадження соціальних програм, співпраці із громадськими організаціями, залучення інвестиційних ресурсів.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІТИЧНО-ОПТИМІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ НА ПРИКЛАДІ ВПО

#### **2.1. Аналіз законодавчого й інституційного базисів механізмів соціального захисту населення в Україні**

В базисі публічного управління сферою соціального захисту населення покладено законність, прозорість та актуальність. Задля того, щоб сфера соціального захисту населення могла функціонувати та надавати соціальну допомогу людям, що її потребують, управління та норми цієї сфери повинні повністю відповідати законодавству України.

Основним законодавчим актом, на базі якого розробляються та діють всі законодавчі акти в Україні, є Конституція України, що своїми положеннями визначає Україну соціальною державою (про це йдеться в ст. 1), а також гарантує громадянам верховенство права, що закріплене в ст. 8. Отже, якщо право на соціальний захист закріплене законодавчими актами України, то держава повинна його реалізувати. Всі інші закони та підзаконні нормативно-правові акти не повинні порушувати норм Конституції [30].

Конституція України є найбільш вагомим законодавчим актом в Україні, а отже, на її нормах і положеннях повинні формуватися всі інші закони та підзаконні нормативно-правові акти. Конституція України гарантує збереження найвищих для людей цінностей, зокрема, цінність до життя, здоров'я [30]. Можливість на отримання соціального захисту у Конституції закріплено у вигляді права на пенсії, допомогу дітям-сиротам, дітям, людям з обмеженими фізичними можливостями, літнім громадянам. Конституція України визначає вектори розвитку соціальної політики в державі, зокрема, Конституція закріплює забезпечення соціальної справедливості, захисту населення від бідності, забезпечення факторів безпечного навколишнього середовища [30].

Тож у Конституції України визначені напрямки й основні положення гарантування державою стабільного та безпечного існування громадян у державі. Значна увага в Конституції України надається забезпеченню соціальним захистом своїх громадян [30].

З 1991 року, коли наша країна здобула незалежність, соціальний розвиток визнавався як пріоритетний напрям державної діяльності. Незважаючи на визнання цього напрямку пріоритетним, процес творення соціальних стандартів і гарантій в Україні розпочався лише з 1999 року, коли було видано Закон України «Про прожитковий мінімум», що поклало початок розподілу класів населення в державі за фінансовим показником задля того, щоб виявити класи населення, що потребують соціальної допомоги.

У 2000 році світ побачив і Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». Цим законом держава впроваджувала механізм отримання соціальної допомоги. Адже саме цей документ визначав хто та за яких умов може претендувати на отримання соціального захисту. Цим законом було надано характеристику таким поняттям, як соціальні норми, державні соціальні гарантії, державні соціальні стандарти. Сфери застосування державних соціальних стандартів і їх безумовне гарантування державою також закріплювались цим законом [43].

На початку XXI століття та сьогодні законодавство сфери соціального захисту населення значно розширилося, набуло значних змін і нових положень. Сучасне законодавство у сфері соціального захисту населення можна поділити на п'ять груп, що об'єднують законодавство, яким регулюються питання різних сфер соціального життя суспільства.

До першої групи нами було віднесено законодавство у сфері праці та соціального захисту населення:

- Конституція України;
- Кодекс законів про працю України;
- ЗУ «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»
- Закон України «Про пенсійне забезпечення»;



- Закон України «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю»;
- Закон України «Про соціальні послуги»
- Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми»
- Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії».

Ця група законодавчих документів є загальною та регламентує відносини держави та громадян у сфері праці й основ соціального захисту населення. У зв'язку з тим, що сфера соціального захисту населення є мультипредметною, тобто взаємодіє з багатьма сферами життя країни та не може існувати повністю автономно, нами було виокремлено іншу групу законів, що регулюють відносини між державою та громадянами у сфері отримання останніми державно-комунальних послуг соціального призначення.

До таких ми віднесли:

- Житловий кодекс України;
- Закон України «Про житловий фонд соціального призначення»;
- Постанова КМУ «Про затвердження типового положення про соціальний гуртожиток» тощо.

Наступною сферою, з якою взаємодіє сфера соціального захисту населення і без якої вона існувати не може, є сфера охорони здоров'я. Тож законодавство, що поєднує сферу соціального захисту населення зі сферою охорони здоров'я наступне:

- Закон України «Про основи законодавства України про охорону здоров'я»;
- Закон України «Про лікарські засоби»;
- Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»;
- Закон України «Про захист населення від інфекційних хвороб» тощо.

Сфера, з якою також значною мірою взаємодіє сфера соціального захисту населення, – бюджетно-податкова. В цих законах надається гарантія отримання

державою податків, що їх сплачують державні та приватні підприємства. Також ці документи визначають порядок фінансування соціальної сфери.

- Конституція України;
- Податковий кодекс України;
- Митний кодекс України
- Бюджетний кодекс України тощо;

Державне управління у сфері соціального захисту населення здійснюється людьми, що мають статус державних службовців, а отже, їх діяльність також регулюється певними законодавчими актами:

- Закон України «Про державну службу»;
- Закон України «Про національну поліцію»;
- Закон України «Про місцеве самоврядування»;
- Постанова КМУ «Про затвердження типових положень про службу у справах дітей» та ін.

З початком російсько-української війни виникло багато груп населення, які все більше потребують захисту від держави, це внутрішньо переміщені особи, ветерани війни, поранені, сім'ї загиблих, фізичні і юридичні особи, що постраждали внаслідок російської окупації тощо. Для формування механізмів надання допомоги було прийнято низку законів і постанов, які ми виокремили в окремому групі нормативних документів що вносять соціальний захист і підтримку громадян, які постраждали внаслідок війни. Серед них ключовими є такі: люди з обмеженими фізичними та розумовими можливостями, люди які втратили житло, діти – сироти, діти батьків яких зникли безвісті, військовополонені що повернулися з полону, сім'ї військовозагиблих, військові, що потребують медичної допомоги.

Документ, на основі якого надають допомогу внутрішньо переміщеним особам ЗУ «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». В цьому законі прописано визначення осіб, яких можна вважати внутрішньо переміщених осіб, надання їм допомоги, забезпечення їх життєдіяльності,

визначає права та обов'язки внутрішньо переміщених осіб, повноваження органів публічного управління, які надають допомогу ВПО.

Основним у контексті роботи державного службовця є Закон України «Про державну службу». Цим законом визначено, що до державних службовців ми можемо віднести громадян України, що працюють на посадах в органах державної влади. Тобто державний службовець відрізняється від інших працівників бюджетних і приватних сфер тим, що він наділений владними повноваженнями під час прийняття рішень. Верховенство права, законність, патріотизм і професіоналізм – ті якості, що повинні відрізняти представників державних органів влади (згідно зі ст. 4). У цілому цей закон містить 11 розділів і визначає «основні засади та сфери діяльності, зокрема і сферу соціального захисту населення для державних службовців» [45].

Отже, ці групи законів забезпечують всебічне сприйняття та виконання своїх функцій сферою соціального захисту населення.

Ці законодавчі акти не є вичерпними та більше транлюють ставлення держави до соціальної сфери та реалізацію гарантованих положень Конституції України.

Тож під час розробки та прийняття Верховною Радою законів її рішення про положення в тому чи іншому законі повинні базуватися на нормах Конституції України. Основним законом України у сфері соціального захисту, на наш погляд, є Закон України «Про соціальні послуги», у якому визначається суть понять: соціальні послуги, складні життєві обставини, супервізія та ін., що безпосередньо стосуються соціального захисту населення. Зокрема цим законом визначено, що соціальні послуги надаються громадянам, які опинились у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати негативні сценарії свого життя. Крім цього у ст. 9 цього закону сформульовані основні засади державної політики у сфері надання соціальних послуг. Цим законом визначено механізм впровадження і надання соціальних послуг фахівцями для громадян [53].

Прийняття Закону України « Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю» стало важливим чинником визнання та забезпечення соціальних потреб осіб з інвалідністю та гарантування їх права на соціальне забезпечення [46]. Закон складається з 18 статей, що подають визначення хто може претендувати на надання соціальної допомоги з інвалідності, а також які є розміри державної соціальної допомоги для осіб з інвалідністю (ст. 2). Унормовано порядок виплат державної соціальної допомоги для осіб з інвалідністю. У ст. 16 зазначено, що джерелами соціальних виплат для осіб з інвалідністю є кошти Державного бюджету України. В цілому цей закон дуже детально описує надання соціальної допомоги зазначеним особам, тож він є детальним документом, на який спираються управлінці державної сфери соціального забезпечення під час прийняття управлінських рішень щодо зазначеної категорії громадян [46].

Сферу соціальних виплат, норм і правил надання соціальної допомоги у сфері пенсійного забезпечення регламентує Закон України «Про пенсійне забезпечення». Норми цього закону гарантують соціальну захищеність пенсіонерів і визначають основні постулати розвитку сфери пенсійного забезпечення під час прийняття державних управлінських рішень. Цей закон складається з 5 розділів і налічує 104 статті. В ньому подано вичерпну характеристику видам пенсійного забезпечення як виду соціального захисту населення. Серед видів пенсійного забезпечення закон визначає такі, як пенсії за віком, пенсії у зв'язку із втратою годувальника, соціальні пенсії, пенсія за вислугу років. Державне управління у сфері пенсійного забезпечення безпосередньо керується нормами цього закону під час прийняття управлінських рішень [51].

Окремої уваги варте законодавчо обґрунтоване право громадянина України на отримання виплат за працю та встановлену норму робочого часу. Відповіді на питання «скільки повинна працювати людина?» можна знайти в Кодексі законів про працю України.

В нашому суспільстві норма оплати праці визначає і рівень соціальної захищеності громадян у суспільстві, оскільки зарплата є основним джерелом доходу для більшості осіб, що працюють. Під час розробки публічними управлінцями проектів соціального захисту завжди враховується норма мінімальної заробітної плати для того, щоб прораховувати вартість проектів і необхідний рівень соціального забезпечення громадян. Цей документ забезпечує законодавче регулювання норм праці людини й унеможливорює використання людини в незаконній праці. Значний рівень оплати праці сприятиме збереженню стабільності соціальних страхових систем. Збільшення доходу працівників означає більше грошей, які можуть бути використані для соціальних програм, як пенсії, медичне страхування, безробіття та інші форми соціального захисту. Крім того, якщо підприємці сплачують податки за своїх працівників, ці податки забезпечують стабільну виплату соціальних допомог і пенсій для людей, які цього потребують [61]. Тож своєчасне збереження прав працівників гідною та прозорою оплатою праці сприятиме нарощуванню соціального потенціалу держави та підтримці важливих соціальних програм для людей, які опинились у складних життєвих обставинах.

Наступним документом, що забезпечує надання соціальної допомоги, є ЗУ «Про державну допомогу сім'ям з дітьми». Цей закон гарантує можливість надання державної допомоги сім'ям, у яких проживають неповнолітні діти. В цьому законодавчому акті подано визначення понять: дитина, сім'я з дітьми, сукупний місячний дохід сім'ї, одноразова допомога «пакунок малюка». Передбачено надання соціальної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, допомога при народженні дитини, допомога на дітей одиноким матерям, допомога у випадку всиновлення; допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; допомога на дітей, хворих на тяжкі види хвороб (нервові ураження, вроджені вади розвитку, онкологічні захворювання, дитячий церебральний параліч та ін.). У законі зазначено, що ці види соціальної допомоги забезпечуються державою за рахунок державного бюджету, тож виходить, що платники податків безпосередньо впливають на рівень цих

допомог [44]. Таким чином, цей закон забезпечує право людини на соціальну допомогу в момент народження дитини як окремий вид соціальної допомоги, який встановлюється та контролюється державою та є необхідним для забезпечення комфорту громадян.

Після 24 лютого 2022 року з'явилися нові категорії населення, які потребують соціальної допомоги, тож держава окреслила ці категорії населення, установила допомогу на проживання внутрішньо переміщеним особам, відкрила соціальні програми ЄВідношення та ЄОселя, якими передбачається допомога на відновлення жилта пошкодженого російською збройною агресією. Державними стандартами передбачено безкоштовне лікування військових за сучасними стандартами та нормами.

Незважаючи на широкий, подекуди навіть забюрократизований, апарат державних кадрів і державної структури для прийняття управлінських рішень, широке законодавче підґрунтя, підхід державного управління останнім часом відзначається зменшенням соціальної відповідальності держави. Свій вплив, що призвів до такої ситуації, мала й епідемія коронавірусу, що накладала певні обмеження на бізнес, і повномасштабне військове вторгнення Російської Федерації на територію України, що зумовили ріст цін при непропорційному рості заробітних плат і зменшенні видатків у сфері бізнесу до державного бюджету. Це, зі свого боку, впливає на збільшення кількості людей, що перебувають у складних життєвих обставинах. Соціальний розвиток як один із елементів державної соціальної політики повинен стати тим важелем, який зможе стимулювати соціальну сферу. Соціальному законодавству та системі соціального захисту необхідна лібералізація, розроблення механізму швидкого реагування на виклики довкілля, що постійно змінюється. Від стабільності та розвитку соціальної сфери залежить стабільність і наповненість держави як соціального інституту.

## **2.2. Особливості управління державними установами у сфері соціального захисту населення для допомоги ВПО**

Управління державними установами у сфері соціального захисту населення є особливою частиною публічного управління, оскільки ці установи відповідають за надання соціальних послуг і допомоги громадянам. Державне управління сферою соціального захисту населення є найважливішим чинником управління цією сферою загалом. Саме держава є гарантом збереження соціальних прав і свобод громадянина. Ознака соціальності нашої держави закріплена в Конституції України. Державне та комерційне управління цією сферою має різну мету, а отже, є складно порівнюваним.

Найвищим органом управління соціальною сферою в Україні є Міністерство соціальної політики України. Саме цей орган відповідає за реалізацію державної стратегії в зазначеній сфері. Сьогодні на Міністерство соціальної політики покладено вирішення надважливих завдань. Адже останні 4 роки українська економіка переживає складні часи. Спочатку – епідемія Covid19, у 2022 році – повномасштабне вторгнення Російської Федерації на територію нашої суверенної держави. Кількість громадян, що опинились у складних життєвих обставинах і не можуть вирішувати свої проблеми самостійно, зростає. На жаль, через військове вторгнення на територію нашої держави наповненість бюджету не зростає, а кількість населення, що потребує соціальної допомоги, збільшується.

Особливість дослідження теми «Публічне управління сферою соціального захисту населення» полягає у тому, що ми досліджуємо менеджмент в одній із найбільших сфер у країні. Сфера соціального захисту дуже різноманітна, вона передбачає надання пенсій, соціальних виплат, соціальної допомоги, матеріального та нематеріального кризового забезпечення, кризової психологічної допомоги. Менеджмент соціального захисту населення працює із мільйонами людей і спрямований на швидке, точне, своєчасне надання допомоги великій кількості громадян. У цьому-то й полягає особливість

дослідження цієї сфери. В нашій роботі ми пропонуємо систему трансформаційних процесів, спираючись на вищевказані особливості публічного управління у сфері соціального захисту населення.

Публічне управління сферою соціального захисту населення спрямоване на забезпечення стабільності та доступу до суспільно необхідних благ і послуг, вдосконалення вже наявних соціальних програм, ефективний соціальний доступ до актуальних соціальних програм для вразливих груп населення.

В процесі забезпечення суспільних благ і потреб публічне управління сферою соціального захисту населення може використовувати методи колективного та індивідуалізованого підходу.

Використання індивідуальних підходів до надання соціального захисту населенню можливе під час надання кризової соціальної допомоги. Індивідуальний підхід дає можливість врахувати особливості, потреби громадянина або сім'ї, якій надається соціальна допомога [58, с. 7]. Такими критеріями можуть бути рівень доходу громадян, наявність складних захворювань або обмеження дієздатності, що унеможливають самостійне працевлаштування й отримання прибутку для проживання. Такий підхід дозволяє максимально ефективно надати допомогу особі, яка її потребує, адже надання допомоги спрямовуватиметься на задоволення потреб цієї людини. Проте надання індивідуального виду соціальної допомоги неможливо застосовувати для широких мас населення у зв'язку з неможливістю врахувати кожен потребу великих груп людей. Управлінці сферою соціального захисту населення повинні враховувати недоліки певних видів соціальної допомоги задля надання актуальної допомоги населенню в конкретній ситуації.

Головною особливістю управління сферою соціального захисту населення є те, що наразі воно здійснюється у кризових умовах. Ведення бойових дій на території України, залежність від підтримки партнерів, збільшення кількості осіб, що гостро потребують соціального захисту, – всі ці фактори впливають на прийняття рішень безпосередньо, заважають планувати та прогнозувати зміни в соціальній сфері.



Отже можна виокремити, ще одну особливість сфери- бюрократизм органів державної влади. Через те, що система органів соціального захисту населення містить велику кількість органів та організацій, їй складно бути гнучкою до умов навколишнього середовища. Адже під управління в кризових умовах потрібно підлаштовувати всі відділення та їх внутрішні відділи. Це займає багато часу, потребує колосальних зусиль, а також розробки законодавчих документів і внутрішніх реформувань.

Тому ця система не є гнучкою до умов навколишнього середовища, є складно керованою у глобальних кризових явищах. Виходячи з усього вищесказаного, необхідно підкреслити, що такий стан системи потребує складного управлінського процесу під час прийняття управлінських рішень. Через великі обсяги системи управлінські рішення потребують часу для прийняття, а в системі управлінських рішень маленький сегмент децентралізації. Тобто на місцях відділи та відділення не можуть приймати самостійні управлінські рішення, не дочекавшись наказу від вищої управлінської ланки. Під час управління системою за умови воєнного стану виходить, що прийняття управлінських рішень обмежене в часі, а зі складним бюрократичним процесом і негнучкістю системи до кризових ситуацій якість послуг, що надаються, може бути цілком знижена або відсутня в певних регіонах протягом певного часу.

Однак у цій сфері існують загальні принципи й основні аспекти управління, які можуть бути застосовані в державному секторі управління. Ці особливості є невичерпними, проте, на наш погляд, вони є особливо важливими.

Залежність від соціальної політики. Державні установи соціального захисту населення повинні діяти в межах чіткого законодавства і стратегій соціальної політики. Закони і положення мають визначати права та обов'язки громадян, а також обсяги й умови надання соціальних послуг. Державні органи управління сферою соціального захисту населення не можуть виконувати більше повноважень і не можуть порушувати законодавчі норми. Строки й

обсяги надання соціальної допомоги в цьому випадку також чітко визначені законодавчо.

Управління державними установами у сфері соціального захисту населення передбачає планування та бюджетування, розробку бюджетів, які визначають ресурси на надання соціальних послуг і планування їхнього використання. Цим бюджетом управлінці сфери соціального захисту населення й обмежені адже кількістю коштів, які держава може витратити на соціальне забезпечення змінюється щорічно та прописується в бюджеті України [61]. Вони не можуть вийти за межі цього бюджету так само, як і не можуть надавати не узгоджену із бюджетом соціальну допомогу. Ефективне планування допомагає забезпечити розподіл ресурсів відповідно до потреб населення.

Публічне управління державними органами у сфері соціального захисту населення полягає у тому, що, якщо менеджмент галузі не взаємодіятиме із іншими сферами та галузями, то не вдасться ефективно провести політику соціального захисту. Державна сфера соціального захисту повністю інтегрована в суспільний устрій. Надання соціальної допомоги в Україні є неможливим без державного бюджетування, тому воно залежне від державних дотацій [7, с.4]. Підвіз і надання гуманітарної допомоги залежить від транспорту, а отже, взаємодіє зі сферою транспортування на рівні певних регіонів або міст. Соціальним захистом забезпечується населення, що потрапляє у кризові умови з різних причин. Отже, для надання соціального захисту необхідно залучити центри зайнятості, заклади охорони здоров'я, заклади освіти та ін. Саме тому коли управлінець приймає рішення про надання соціального захисту певній категорії громадян, він повинен враховувати взаємозв'язок його рішень із низкою систем та організацій, які потрібно залучити для вирішення проблеми клієнта.

Моніторинг й оцінка як складові ефективного державного управління. Управління в цій сфері повинне підтримуватися системами моніторингу й оцінки, щоб визначити ефективність програм і послуг, а також вчасно виявляти

проблеми та недоліки [47]. Як правило, сьогодні моніторинг проводиться як звітність усіма службами надання соціального захисту населенню. Оцінювання надання соціальних послуг сьогодні здійснюється мало, а також не розроблений чіткий механізм зворотнього зв'язку від людей, що опинились у складних життєвих обставинах.

Особливість регулювання та нагляду. Державні органи повинні встановлювати правила та норми, які регулюють діяльність у сфері соціального захисту населення, і здійснювати нагляд за діяльністю установ та організацій, що надають соціальні послуги [16, с. 15]. Тому управлінці державних органів, служб надання соціального захисту населення мають добре володіти інформаційною складовою запитів та «болів» своєї соціальної аудиторії. Також управлінці державного сектору управління соціальною сферою повинні мати доступ до мехізмів управління всіма гілками державних надавачів соціальних послуг.

Особливість надання соціального захисту великим соціальним групам. Управління в цій сфері передбачає надання соціального захисту великій кількості людей, що опинились у складних життєвих обставинах. Від цього залежать й управлінські методи роботи з цією сферою, і швидкість прийняття управлінських рішень, і складність організації допомоги.

Вагома бюрократична складова при наданні соціальних послуг. Враховуючи особливість надання соціальної допомоги великим соціальним групам, постає питання: як збалансувати бюджет й оформити ці послуги. Ось на цьому управлінському етапі створені різноманітні управлінські комісії, розроблені законодавчі акти, що надають пояснення які групи населення та на які види соціальної допомоги претендують. Звісно задля ефективності та направленості надання соціальних послуг необхідно, щоб отримувачі соціальних послуг надавали документи, які підтверджують їх особу та можливість отримання соціальної допомоги. Всі ці елементи є складовою бюрократичного апарата, який у багатьох випадках уповільнює отримання соціальної допомоги, та ускладнює процес менеджерської праці [16, с.50].

Велика кількість задіяного персоналу та забезпечення його кваліфікації.

З метою впровадження соціальної політики та надання соціальних послуг великій кількості осіб потрібно забезпечити сферу відповідною кількістю кваліфікованих кадрів. Сфера управління соціальним захистом населення потребує специфічних знань і навичок, тож і кадри для цієї роботи мають потребу в навчанні й опануванні професійних методик.

З цієї особливості випливає ще одна: якщо управління сферою соціального захисту населення потребує специфічної кваліфікації найманого персоналу, значить ця сфера повинна залежати від норм і стандартів, вимог до якості персоналу та послуг, які цей персонал надає [16, с. 22]. Професіоналам у цій галузі повинен гарантуватися план проходження навчання, підвищення кваліфікацій, надання психоемоційної підтримки.

Через потребу у великій кількості кадрового забезпечення сфери соціального захисту та велику кількість отримувачів соціальних послуг специфікою управління цією сферою є також організація структури управління. Організаційна структура управління містить у собі наукове, проєктне, статичне обґрунтування та реалізацію стандартів. У зв'язку з тим, що персонал повинен постійно навчатися та вдосконалювати свої теоретичні знання, потрібне ґрунтовне методологічне забезпечення цієї сфери. Специфіка кадрів у сфері полягає ще в тому, що через роботу із несприятливими життєвими обставинами персонал може швидко вигорати, а внаслідок цього спостерігається плінність кадрів. З метою правильного управління сферою та зменшення плінності кадрів потрібно ґрунтовно та якісно використовувати методологічне планування й управлінські стратегії, які допоможуть вчасно виявляти психоемоційне перенавантаження у представників сфери управління соціального захисту населення та вчасно змінювати навантаження або галузь відповідальності працівника.

Всі рішення, прийняті державними управлінцями у сфері соціального захисту населення, повинні бути соціально відповідальними. Своєчасне реагування на соціальні проблеми та виконання соціальних обов'язків перед

громадянами дозволить забезпечити повне та комплексне надання послуги для задоволення потреб клієнта. Управлінець, надаючи соціальні послуги, повинен розуміти, що він не просто приймає рішення, а вирішує долю та напрям життя клієнта, тож рішення повинні прийматися конструктивно та злагоджено.

Розглянемо детальніше які саме види соціальної відповідальності має державний службовець перед отримувачами соціальних послуг. Першим видом соціальної відповідальності можна визначити повне інформаційне забезпечення. Рівні освоєння знань у надавача й отримувача соціальних послуг можуть різнитися. Завдання державного управлінця – «надати настільки повну та зрозумілу інформацію клієнту, щоб останній зміг якісно нею скористатися. Справедливість у розподілі ресурсів є іншим, не менш важливим, видом соціальної відповідальності державних службовців» [18, с. 232]. Під час надання соціальної допомоги державний службовець не може спиратися на суб'єктивне ставлення до клієнта й на основі цього ставлення регулювати кількість допомоги. Кількість і якість допомоги повинні бути однаковими для всіх отримувачів соціальних послуг.

Загалом управління державними установами у сфері соціального захисту населення вимагає балансу між ефективністю, справедливістю, доступністю та якістю послуг, а також урахування потреб і прав громадян. Розробка чіткої політики, ефективного планування та нагляду є ключовими пунктами у стратегії розвитку й існування соціальної сфери держави [35, с. 170].

Щодо особливостей побудови системи надання публічних послуг на місцевому рівні, розглянемо їх на прикладі Підгороднянської територіальної громади утворилась завдяки об'єднанню п'яти сіл та має населення більше двадцяти тисяч осіб. Станом на 2023 рік горовним виконавчим органом є Підгородненську міську раду, послуги освіти надають школи та дошкільні освітні заклади, за надання адміністративних послуг громадян відповідає Центр надання адміністративних послуг, соціальний захист дітей з малозабезпечених сімей, або дітей, що потребують особливого догляду надає служба у справах дітей, соціальний захист дітей із обмеженими можливостями

здійснюється на базі Комунальної установи «Інклюзивно-ресурсний центр» Підгородненської міської ради, медичну допомогу можна отримати на базі КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги», до закладів соціального захисту відноситься КЗ «Центр надання соціальних послуг». Підгородненська територіальна громада є зручною для проживання та провадження господарської діяльності людей з будь-яким рівнем доходу та соціальними потребами.

Під час проходження практичного навчання на базі «Центр надання соціальних послуг» Підгородненської міської ради я була ознайомлена із веденням управлінської діяльності у сфері соціального захисту.

«Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради є суб'єктом надання соціальних послуг та працює згідно положення про «Центр надання соціальних послуг» (далі центр) Підгороднянської міської ради від 23.09.2022 року. Центр створений для надання соціальної допомоги особам або сім'ям, які належать до вразливих груп населення. Центр надає послуги догляду вдома, денного перебування, кризового втручання, соціального супроводу, догляд та виховання дітей в умовах наближених до сімейних, супровід під час інклюзивного навчання.

Свою діяльність Центр провадить на принципах законності, демократичності, добровільності, ефективності та конфіденційності. Спеціалісти центру якісні та кваліфіковані працівники з багаторічним стажем надання соціального захисту.

В обов'язки працівників центру входить виявляти людей що опинились у складних життєвих обставинах, проводити оцінку їх потреб. Надавати комплексну кваліфіковану допомогу, у разі необхідності інтегрувати діяльність з вузькими спеціалістами, здійснювати соціальний супровід та соціальне патрунування осіб та сімей які самостійно не можуть подолати життєві кризи. Під час роботи з кожним випадком складається окремий план соціального супроводу в якому передбачена вся необхідна допомога. Про надану допомогу центр щоквартально та за вимогою звітує.

Отже, публічне управління сферою соціального захисту населення є складним ссиртемним процесом, що має багато складових. На наш погляд, такими особливостями ведення управлінської діяльності в «Центрі надання соціальних послуг» Підгородненської місьої ради є:

- велика кількість управлінь і персоналу, що задіяний в обслуговуванні сфери; психоемоційні умови роботи із людьми, що опинились в складних життєвих обставинах, у т.ч. ВПО;

- наявність відновдних кваліфікованих навичок;

- постійна необхідність вдосконалювати професійні знання персоналом;

- спроможність надання персоналом психоемоційної та юридичної підтримки ( і наявність у персоналу потреби до психоемоційної підтримки);

- складна система бюрократії під час прийняття управлінських рішень; негнучкість системи до кризових ситуацій; необхідність управління та прийняття рішень в умовах кризи;

- надання допомоги відразу великій кількості населення, яке може нараховувати мільйони осіб; наявність чітких законодавчих обмежень.

Всі ці й інші особливості сфери публічного управління соціальним захистом населення формують специфічні умови управління, яке матиме можливість задовольняти потреби клієнтів та ефективно розвивати сферу соціального захисту населення.

### **2.3. Врахування соціальної диференціації та виключення в суспільстві при визначенні потреб у соціальних послугах**

Під час написання дипломної роботи нами було виявлено залежність від соціальної деференціації людей, що потрапляють у складні життєві обставини. Складність виходу людини зі стану складних життєвих обставин повністю залежить від соціальної диференціації у суспільстві. Тож ми маємо припущення, що людина, яка потрапила у складні життєві обставини, певною

мірою стигматизується суспільством, що може створювати для неї перешкоду в процесі ресоціалізації.

Соціальна диференціація та виключення в суспільстві є актуальними соціальними проблемами, які потребують серйозного дослідження й уваги. Зростання нерівності в суспільстві, а також обмежений доступ до ресурсів і можливостей для деяких груп населення створюють загрозу стабільності та справедливості в сучасних суспільствах. Люди, що опинились на деокупованих територіях або втратили документи, мають менше можливостей на доступ до отримання соціальних благ, ніж населення, що в такому стані не перебуває. Тож люди, що опинились на деокупованих територіях або втратили документи, потребують посиленої уваги від органів соціальної влади задля допомоги в адаптуванні до нових умов навколишнього середовища.

Під терміном соціальна диференціація ми розуміємо поділ суспільства на певні соціальні групи. В основі соціальної нерівності лежить нерівномірний доступ до сучасних послуг, освіти, медицини, науки, зарплати, їжі та ін. ВПО змінюючи територію проживання стикаються з тим, що в порівнянні із етнічними мешканцями цієї території вони мають не рівний доступ до благ та послуг. Історично першим виявом соціальної нерівності вчені вважають неолітичну революцію, під час якої суспільство отримало поділ праці на сільське господарство та скотарство.

Соціальна диференціація має ознаки біполярного соціального процесу: з одного боку, вона є явищем небезпечним для збереження стабільності у суспільствах, з іншого – є звичним явищем для народів і держав. Абсолютна рівність як суспільне явище вважається ідеєю утопічною, бо повністю нівелює амбіційність і прагнення особистостей у досягненні успіху.

Явище соціальної нерівності людство почало вивчати ще з прадавніх часів. У античній, науковій практиці сформувалося кілька поглядів щодо цього питання: позитивний і негативний. Давньогрецький мислитель Платон вбачав у соціальній нерівності два аспекти, зокрема, він виділяв «геометричну рівність», рівність у честі, гідності та «арифметичну рівність», рівність у біологічних



показниках (зріст, вага та ін.) [3, с. 3]. В цілому можна вважати, що Платон формує позитивну стратегію ставлення до умовної рівності людей. Проте у своїх працях Платон виступає проти абсолютної нерівності людей, вбачаючи в ній небезпеку для стабільності суспільних відносин. У контексті розгляду цього питання буде доречно загадати працю Аристотеля «Політика». В цій праці автор висвітлює негативне ставлення до соціальної нерівності, адже вбачає у ній причину воєн, переворотів; а також автор зазначає, що це причина в розбіжностях між поглядами бідних і багатих. Тож Аристотель пропонує «обирати на державні посади громадян, що посідають середнє положення у соціальних станах» [3, с. 2]. Проте проблеми рабів Аристотель не враховував, адже розглядав проблему соціальної нерівності лише між вільним населенням. Погляди вчених на питання соціальної нерівності не збігаються: Платон наголошує на природності соціальної нерівності, Аристотель же вбачає у ній причину соціальних потрясінь.

Змінювались епохи і змінювались погляди на соціальну нерівність. Період Середньовіччя звеличував соціальну нерівність. Феодално-васальна система побудови соціальних відносин підтверджує це, адже в Середньовіччі люди від народження належали до різних соціальних станів і не могли вільно змінювати соціальний стан свого проживання. Традиції, звичаї, норми та правила підтримували цю ідею та ще більше поглиблювали поділ між різними соціальними верствами суспільства.

Період Нового часу кардинально змінює погляд на соціальну нерівність у суспільстві. Найбільший внесок у вивчення цього питання було зроблено Ж. Ж. Руссо. У праці «Роздуми про походження та причини нерівності між людьми» мислитель виокремлює фізичну та політичну нерівності [3, с. 4]. Думка філософа проста: якщо нерівність є вродженою, то вона стимулює людей до розвитку та разом з окремими особистостями розвиває все суспільство в цілому. Наслідки політичної нерівності більш гострі: домінування одних класів над іншими призводить до соціальної напруги в суспільстві та негативних соціальних явищ.

На думку К. Маркса та М. Вебера, соціальна нерівність є основою соціальної напруги. Згідно із твердженнями цих вчених соціальна нерівність є важливим природним процесом, що виконує своє призначення в суспільстві. Суспільство відповідно до наукового погляду становить цілісний організм, що може складатися з різних частин. У цілісності ці частини дають стабільний розвиток [3, с. 4]. Функція соціальної нерівності в такому суспільстві – сформувати рівень оплати праці працівника залежно від його внеску в професію. Таким чином, сформувати ринкову економіку.

С. Кузнець у своїй праці «Економічне зростання та економічна нерівність» формує позитивну картину соціальної нерівності. На думку вченого, «соціальна нерівність у країні залежить від економічного розвитку країни: чим вищий економічний розвиток, тим нижче показник соціальної нерівності» [34].

Тож на середину ХХ ст. сформувалась концепція прийняття соціальної нерівності як звичного для суспільства явища.

У 2018 році Соціологічна асоціація України проводила дослідження, спрямоване на вивчення сприйняття українським суспільством соціальної нерівності. Дослідники наголошують на природності соціальної нерівності, проводячи паралель між зростанням нерівності та рівнем розвитку країни: чим вищий рівень розвитку країни, тим менше проявів соціальної нерівності в ньому. Одним із видів соціальної нерівності, що більше за інші впливає на розвиток суспільства, є рівень економічної нерівності, яка згідно із «Доповіддю про світову нерівність – 2018», опублікованою Соціологічною асоціацією України, за останні роки до проведення дослідження зросла у всіх регіонах світу, показники різняться лише в темпах росту [59, с. 3].

Зростання майнової та економічної нерівностей в Україні підкріплюється негативними наслідками ведення на території нашої держави повномасштабних бойових дій [59, с. 3]. Мільйони людей втратили роботу, залишились без житла і не в змозі придбати житло, не мають доступу до якісного рівня освіти та

безпечних умов навколишнього середовища. Ці фактори призводять до зростання соціальної напруги та конфлікту.

Соціальна диференціація виникає як результат різних факторів, які впливають на розподіл людей у суспільстві за різними ознаками. Соціальна нерівність оточує нас повсякчасно не лише на політичному рівні управління державою, але й на соціально-побутовому рівні [59, с. 5]. Як нами вже було з'ясовано раніше, соціальна нерівність виникає як стандартне соціальне явище, притаманне функціонуванню суспільства. Зважаючи на технічність і звичність виникнення, соціальна нерівність має певні ознаки, за якими її можна класифікувати на групи та відрізнити від несприятливих соціальних процесів, зокрема булінгу, мобінгу та ін.

Ознаки, за якими можна класифікувати соціальну нерівність, можуть бути наступними:

- економічний статус: рівень доходу та статус в грошовому еквіваленті визначають можливості людей здобувати освіту, отримувати медичні послуги, житло та інші ресурси [59, с. 160]. Найдавнішою ознакою соціальної нерівності була саме ознака економічного статусу. Особливо в добу Середньовіччя суспільство було просякнута ідеєю того, що світ належить тому, в кого є гроші та доступ до влади. Сьогодні політики різних країн намагаються знизити економічну нерівність громадян в усьому світі, проте нерівність зберігається;

- освіта: доступ до якісної освіти впливає на можливості здобуття кваліфікації та отримання роботи в певній галузі. Фактично доступ до якісної освіти формує світосприйняття та майбутнє людини. На жаль, у світі не всі громадяни взагалі мають доступ до освіти, тож нерівність населення на життєвому шляху починається ще з дитинства [59, с. 18]. Можливість знизити рівень неосвіченості у світі стимулюватиме розвиток нових технологій, економічної стабільності та покращення рівня життя суспільства;

- гендер: соціальна диференціація також може бути пов'язана з гендерними нерівностями, де чоловіки та жінки мають різні можливості та статус у суспільстві. В первісних і середньовічних суспільствах гендерна

нерівність була явищем звичним [59, с. 179]. Багато зусиль доклали суфражистки до зниження рівня гендерної нерівності у світі й отримання рівних прав жінок і чоловіків. На жаль, у багатьох країнах Східного світу гендерна нерівність заважає жінкам повноцінно розкривати свій життєвий потенціал. Подолання цього виду нерівності стимулює розвиток суспільної свідомості та демократизації суспільного життя;

– етнічна та расова належність: дискримінація відповідно до расових або етнічних поглядів може призводити до обмеження можливостей і виключення певних груп населення. Ознаки етнографічної дискримінації присутні в сучасному світі, особливої уваги вони набули щодо людей, які приїждять зі Східних регіонів України в Західні [1, с.154-155]. Расова дискримінація і подібні явища відкидають суспільство на багато віків розвитку та імперіалізують домінування однієї раси над іншою. Якщо подолати явища расової та етнічної дискримінації, можна зменшити рівень злочинності, військових конфліктів і стабілізувати соціальний устрій багатьох держав світу, що сприятиме покращенню економічних процесів і демократизації суспільних відносин.

Всі ці та інші види дискримінації не стимулюють розвиток суспільств світу. Високий рівень соціальної нерівності може збільшити кількість людей, які опиняються в умовах бідності, й ускладнюватиме їхні можливості здобути освіту, отримати медичну допомогу й інші основні потреби [59, с. 180]. Високий рівень соціальної нерівності може призводити до загального зменшення довіри між різними групами суспільства, що спричинюватиме погіршення соціальних відносин. Загалом це призводитиме до соціального виключення певних рас і народів, членів суспільства. Нерівність може стати загрозою для демократичних інститутів, оскільки спричинюватиме виникнення нерівноваги у владі та впливу в руках обмеженої групи людей.

Внаслідок соціальної нерівності та неоднакового забезпечення доступу до соціальних благ цілі групи людей можуть «опинитися соціально виключеними з життя суспільства» [59, с. 260]. Соціальне виключення може стати причиною

для надання соціального захисту. Соціальне виключення вказує на ситуацію, коли індивід або група осіб відчувається відокремленою, відчуженою або відсутньою у важливих сферах суспільства, зокрема зайнятості, освіти, здоров'ї; або ж призводить до обмеженого доступу до ресурсів і можливостей. Виключення людей може спостерігатися в різних сферах суспільного життя. Воно може бути фінансовим, освітнім, фізичним, соціальним, психологічним. Такими заходами професійної реабілітації можуть бути організація спеціальних професійних курсів при центрах зайнятості або пільгові умови працевлаштування; будь-які заходи, що допоможуть людині адаптуватися та стати до виконання службових обов'язків. Стан соціальної диференціації в територіальній громаді та виключення в суспільстві враховуються органами місцевого самоврядування при визначенні потреб у соціальних послугах. Так, в Підгороднянській територіальній громаді для визначення найбільш затребуваних соціальних послуг проведено аналіз статево-вікового складу мешканців громади з виокремленням соціально незахищених груп ВПО. (рис.2.1)

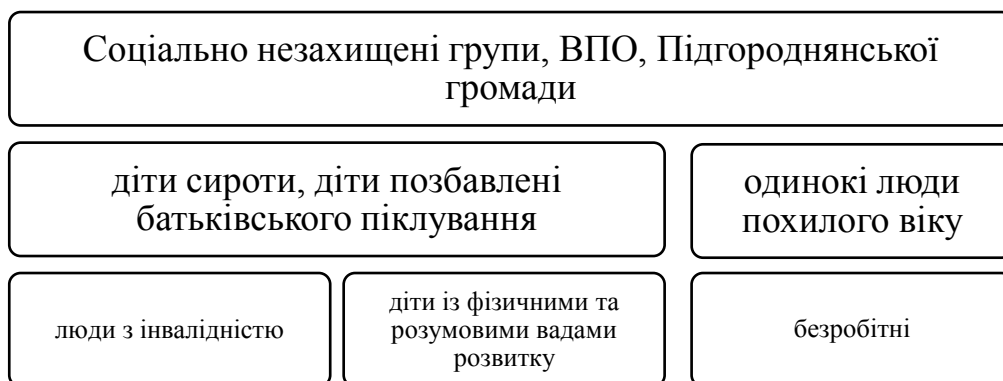


Рис.2.1. Соціально незахищені групи з числа ВПО Підгороднянської територіальної громади

Соціальні послуги населенню Підгороднянської територіальної громади надаються «Центром соціального захисту» Підгороднянської територіальної громади. В табл.2.1. наведена інформація про даний центр.

Таблиця 2.1

**Інформація щодо надавача соціальних послуг у Підгороднянській територіальній громаді**

Найменування надавача соціальних послуг	Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради ( КУ «ЦНСП» )
Форма власності	комунальна
Організаційно-правова форма	Комунальна організація
Підпорядкування	Підгородненська міська рада
Регіон	Дніпропетровська область
Район, територіальна громада	Дніпровський район, Підгороднянська міська ТГ
Населений пункт, вулиця, номер будинку	м. Підгороднє вулиця Центральна будинок 46
Телефон/факс	+380969428240
Реєстраційний номер в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг	44036209

«Центр соціального захисту населення» Підгороднянської територіальної громади надає різноманітні соціальні послуги, детальніше з якими можна ознайомитися на рис. 2.2

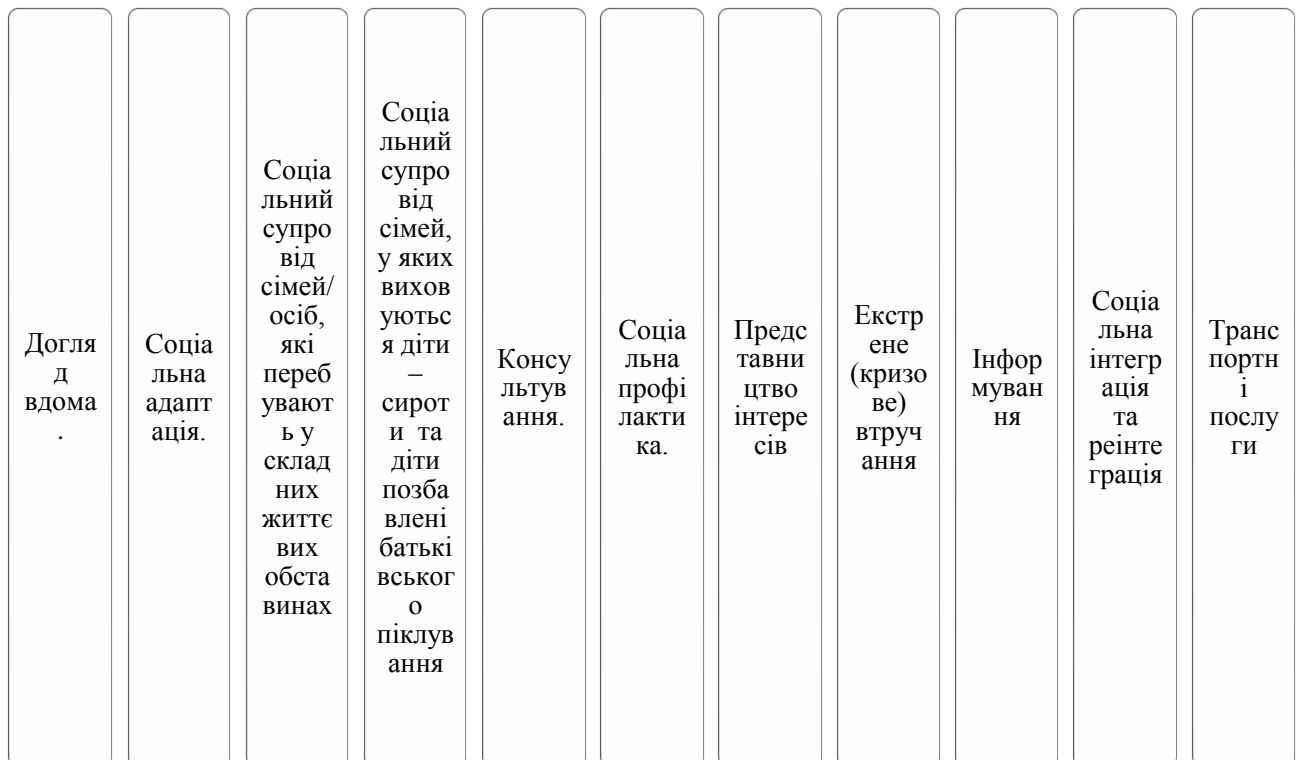


Рис. 2.2. Види соціальних послуг, які надаються у Підгороднянській територіальній громаді.

«Центр соціального захисту населення» Підгороднянської територіальної громади є не прибутковою організацією, отже фінансується він з надходжень до

місцевого бюджету. Відповідно до фінансового звіту за 2022 рік, який Підгороднянська територіальна громада опублікувала на своєму сайті, видатки на фінансування соціальної сфери становлять розміри що вказані у табл.2.2 [75].

Таблиця 2.2

**Видатки Підгороднянської територіальної громади на соціальні потреби станом за 2022 рік., грн.**

Пільгове медичне обслуговування осіб, які постраждали під час Чорнобильської катастрофи	Забезпечення діяльності закладі соціального захисту та соціального забезпечення	Оздоровлення та відпочинок дітей.	Забезпечення діяльності інклюзивно ресурсних центрів	Компенсаційні виплати за пільговий проїзд пільгових категорій громадян на залізничному транспорті
16150,00	3345556, 00	700000, 00	498679, 00	5000, 00

З поданої таблиці видно, що Підгороднянська міська рада піклується про забезпечення комфортного проживання у своїй громаді та згідно звіту бюджету за 2023 рік, витрачає на забезпечення діяльності закладів соціального захисту та соціального забезпечення більше 3 млн. грн. Ці витрати є найбільшими серед витрат на соціальну допомогу бо з в закладах що надають соціальну допомогу та здійснюють соціальний захист провадиться важлива соціальна робота та підтримка місцевого населення.

## **Висновки до розділу 2**

1. Відповідно до проведеного дослідження, можемо зробити висновки щодо законодавчого й інституційного базисів соціального захисту населення в Україні: основним законодавчим актом, на базі якого розробляються та діють всі законодавчі акти в Україні, є Конституція України, що своїми положеннями визначає Україну соціальною державою (про це йдеться в ст. 1), а також гарантує громадянам верховенство права, що закріплене в ст. 8. Інші нормативно-правові документи ми згрупували за сферами їх впливу, проте виявлено, що законодавство України потребує адаптування під кризові, швидкозмінні умови навколишнього середовища.

2. Виявлено ключові особливості управління державними установами у сфері соціального захисту населення та визначено, що в Підгороднянській міській територіальній громаді є:

- велика кількість управлінь і персоналу, що задіяний в обслуговуванні сфери; психоемоційні умови роботи із людьми, що опинились в складних життєвих обставинах;
- наявність відповідних кваліфікованих знань у персоналу;
- постійна необхідність у персоналу вдосконалювати професійні знання; надання персоналу психоемоційної підтримки;
- складна система бюрократії під час прийняття управлінських рішень; негнучкість системи до кризових ситуацій; необхідність управління та прийняття рішень в умовах кризи;
- надання допомоги відразу великій кількості населення, яке може нараховувати мільйони осіб; наявність чітких законодавчих обмежень.

4. Визначено стан соціальної диференціації в територіальній громаді та виключення в суспільстві враховуються органами місцевого самоврядування при визначенні потреб у соціальних послугах у Підгороднянській територіальній громаді.

Зокрема, виявлено що:

- всі мешканці які потребують соціального захисту його отримують.
- людей які отримують соціальний захист, соціальні працівники намагаються адаптувати до соціальних умов проживання, надаючи послуги ресоціалізації
- надання соціальних послуг є індивідуалізованим та враховує особливості кожного громадянина, який його потребує
- розроблені плани надання індивідуальних соціальних послуг.

Публічне управління у сфері соціального захисту населення повинно базуватися на прозорих механізмах, що сприяють активній участі громади. Необхідно дотримуватися чинної законодавчої бази, намагатися адаптувати надання соціальної допомоги до умов небезпеки. Залучення громадськості в



прийнятті рішень допомагає враховувати реальні потреби та гарантує більш ефективне використання ресурсів. Тільки об'єднавши всі можливі інструменти, вдасться забезпечити стабільність у сфері соціального захисту населення та стабільність суспільства.

## РОЗДІЛ 3

### ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

#### 3.1 Розробка нових стратегій і підходів до публічного управління соціальним захистом у Підгороднянській територіальній громаді

Вочевидь, виклики сучасності ставлять перед сферою соціального захисту населення проблеми, які потрібно розв'язати, та завдання, що потребують вирішення, перебудови логіки розвитку та забезпечення сфери соціального захисту населення.

Публічне управління як вид управлінської діяльності спирається на принципи та методи управління, проте повинно враховувати особливості сфери соціального захисту населення та доцільність впроваджених методик.

Для розробки нових стратегій розвитку Підгороднянської територіальної громади та виявлення питань, що можуть бути доопрацьовані було проведено SWOT аналіз Підгороднянської територіальної громади [75].

Сильними сторонами Підгороднянської територіальної громади можуть виступати:

- вдале місце розташування, покращення екологічного стану громади, громада розташована на шляху який поєднує Західні та Східні регіони України, що значно покращує її можливості на торгівлю, розвиток інфраструктури, надходження із державного бюджету, також робить привабливою громаду для іноземного фінансування;

- “наявність земельних ресурсів у достатній кількості для виділення під бізнес та забудову” [75];

- сприяння органу місцевого самоврядування (далі – ОМС) розвитку людського потенціалу, адаптування у соціальне середовище населення із специфічними потребами позитивно впливає на розвиток громади та регіону;

– наявність населення працездатного віку та гарні умови для внутрішньопереміщених осіб працездатного віку.

В той же час враховуючи наявні переваги, нашу увагу привернули і наявні недоліки і слабкі сторони:

– “межі громади не мають чіткого кордону, що може негативно вплинути на розвиток території та призведе до того, що Підгороднянська територіальна громада буде інфестувати свої доходи у розвиток не своїх територій” [75];

– громада не може вплинути на зміну розташування сміттєзвалищ, які негативно впливають на екологічну ситуацію та погіршують відновлення населення, яке цього потребує;

– “відсутність достатньої кількості робочих місць із належною оплатою праці” [75], що посилює тиск на сферу соціального захисту та змушує населення виїжджати в пошуках кращих умов заробітку, а отже населення громади скорочується і видатки в місцевий бюджет також, а від наповненості місцевого бюджету залежить і фінансування сфер соціального захисту.

Можливості опрацювання слабких сторін у Підгороднянській міській територіальній громаді можливі наступні:

– покращувати наявні земельні ресурси для стимулювання розвитку аграрної сфери в громаді, що допоможе створити нові робочі місця та залучити населення працездатного віку залишатись в громаді;

– стимулювати розвиток та підтримку для використання енергозберігаючих технологій, з метою покращення екологічного становища громади;

– залучення іноземних інвесторів у будівництво підприємств на території громади.

Загрозами, які можуть вплинути на можливості розвитку визначено наступні:

–безпекова ситуація у країні. Поки не можливо спрогнозувати вектори розвитку безпекової ситуації, яка безпосередньо впливає на розвиток всіх

галузей та виробництв, але є очевидним, що необхідно створювати укриття для громадян, посилювати умови безпеки в закладах освіти і дозвілля громадян, створювати належні житлові умови для осіб, що постраждали від бомбардувань та також для ВПО та громадян, які ще можуть звернутись за допомогою. До того ж в громаді збільшується кількість людей з інвалідністю, що постраждали у війні та ветеранів війни. Це потребує додаткових видатків з фонду соціального захисту;

– швидкі та непередбачувальні кліматичні зміни, у тому числі через численні обстріли, можуть стати великою загрозою будь-яких ініціатив покращення екології, а з іншого боку – викликати специфічні захворювання, на лікування яких громадяни будуть потребувати додаткової соціальної допомоги;

– підвищення цін на енергетичні складові виробництва можуть змусити ОМС урізати кошторис на соціальні ініціативи.

На рис.3.1. наведено SWOT аналіз деяких показників розвитку Підгороднянської територіальної громади з урахуванням їх впливу на сферу соціального захисту населення.

Розробка нових стратегій і підходів до публічного управління соціального захисту в Підгороднянській територіальній громаді вимагає всебічного розгляду та врахування різноманітних аспектів сучасного суспільства.

З метою покращення надання всебічного соціального захисту населення ми пропонуємо Підгороднянській територіальній громаді звернути увагу на такі стратегічні напрямки розвитку:

Розвиток екологічного потенціалу регіону. Від екологічної ситуації в регіоні залежить привабливість для проживання, щільність населення, розвиток інфраструктури та дотації на соціальний захист, тож створення екологічних підприємств повинно бути базовим пріоритетом для громади.

Захист інтересів дитини, адже інтереси дитини є значущими у впровадженні соціальної роботи через те, що діти – це наше майбутнє, і від

рівня забезпечення їх дитинства залежатиме якість суспільств, які вони створюватимуть у майбутньому.



Рис. 3.1. SWOT аналіз показників розвитку Підгороднянської територіальної громади

Отже, завданням соціального захисту сьогодні є спроба створити і надати максимально безпечні та комфортні умови для розвитку дітей у Підгороднянській територіальній громаді. З метою захистити права дитини Центру соціального захисту у Підгороднянській територіальній громаді слід врахувати нові категорії соціально незахищених дітей, розширити кількість психологів, працівникам центру пройти кризове навчання.

Стратегічним напрямком є захист дітей Підгороднянської територіальної громади від жорстокого поводження. Для захисту дітей ми пропонуємо скористатися досвідом створення груп термінового реагування [63, с. 4]. До завдань груп термінового реагування повинно входити надання кризової допомоги дитині й оцінка її актуальних проблем із метою створення безпечних умов навколишнього середовища та ефективного задоволення потреб дитини.

Наступним напрямком розвитку надання соціальних послуг має стати їх цифровізація. Як приклад, пропонуємо впроваджувати досвід «єдиного вікна звернень» у Підгороднянській територіальній громаді, суть якого полягає в тому, щоб зменшити бюрократичний апарат при отриманні соціальних послуг сім'ями з дітьми, що опинились у складних життєвих обставинах [63, с. 4]. Створення «єдиного вікна звернень» передбачає, що під час заповнення єдиного звернення сім'я може претендувати на отримання цілого спектра соціальних послуг з однієї заявки, тим самим зберігаючи свій час, не витрачаючи його на звернення до різних інстанцій і на неодноразове збирання документів. Місце знаходження «вікна звернень» може розташовуватись при міській раді. Проте використання цього методу потребує залучення багатьох структур і спеціалістів до комплексної взаємодії, створення інтегрованого простору для надання кваліфікованої соціальної допомоги нужденним [63, с. 4].

Наступною стратегією має стати інтегрована взаємодія територіальної громади та недержавних організацій. Прикладом такої інтегрованої взаємодії є проєкт «Спільно. Соціальні послуги для сім'ї у громаді», який впроваджується в Україні, проте не впроваджується у Підгороднянській територіальній громаді. Цей проєкт реалізовано Консорціумом парламентських організацій спільно з ЮНІСЕФ за фінансової підтримки Німецького уряду та Німецького банку розвитку [63, с. 6]. Суть проєкту – створити спільний простір взаємодії всіх служб, які працюють із дітьми, служб у справах дітей, освіти, охорони здоров'я, місцевих адміністрацій для проведення профілактичних заходів із метою запобігання потрапляння сімей груп ризику в складні життєві обставини; робота з батьками для попередження соціального сирітства; виявлення дітей, що потребують кваліфікованої допомоги [63, с. 6]. Проєкт був реалізований успішно, що підтвердило думку про те, що використання інтегрованих методів соціальної роботи сьогодні є ефективним засобом задоволення потреб сімей і дітей, що потрапляють у складні життєві обставини.

З метою покращити якість надання соціальних послуг та проінформованість мешканців громади про можливі послуги, пропонуємо наступні рекомендації:

Аналіз потреб населення Підгороднянської територіальної громади. Під час проходження практичного навчання нами було виявлено, що Підгороднянська територіальна громада планує надання соціальних послуг, проте не проводить соціологічних досліджень, які б враховували побажання населення, щодо наповнення соціальних послуг. Проведення широкомасштабних соціологічних досліджень та аналізу для з'ясування реальних потреб різних соціальних груп допоможе виявити, проаналізувати реальні проблеми отримувачів соціальних послуг, що, зі свого боку, допоможе скласти план надання соціальної допомоги та перорозподілити кошти на задоволення актуальних потреб і кризових ситуацій у суспільстві.

Впровадження механізмів зворотного зв'язку з громадою для врахування їхніх пропозицій і відгуків [63, с. 9]. Цей аспект передбачає можливість отримання актуальних відгуків про надання соціальних послуг, пропозиції щодо вдосконалення системи надання соціальних послуг і соціального забезпечення. Цей зворотний зв'язок може бути різним: це може бути анкета із відкритими запитаннями, гугл-форма чи застосунок, що враховуватиме якість надання соціальних послуг, задоволеність отримувачів соціальних послуг. Завдяки такому виду зв'язку можливо отримати чудові рекомендації щодо механізмів упровадження соціального захисту та покращити стратегію управління цією галуззю. Ми пропонуємо розробити гугл-форми із стандартним опитувальником про якість надання послуг та застосовувати його після отримання соціальних послуг, щоб кожен об'єкт надання соціальних послуг міг висловити свою думку стосовно якості надання послуг, їх результативності. Це допоможе підвищити рівень та ефективність надання соціальних послуг.

Ефективна система моніторингу та оцінки. Розробка і впровадження системи моніторингу та оцінки програм соціального захисту для визначення

їхньої ефективності та вчасного виявлення проблем у Підгороднянській територіальній громаді [74, с. 15]. Система моніторингу та впровадження оцінки програм соціального захисту населення дозволить зробити дані програми ефективними та дієвими. Під час проведення оцінки та моніторингу важливо враховувати такі фактори, як вік отримувачів соціальних послуг, їх стать, співвідношення чоловіків і жінок в отриманні соціальних послуг, майновий стан, стан здоров'я, сімейний стан, наявність документів, які засвідчують особу, житлові умови та ін [74, с. 7].

Залучення незалежних експертів для оцінки програм і надання рекомендацій щодо їх поліпшення у «Центрі соціальних послуг» Підгороднянської міської ради. Такими експертами можуть бути громадські діячі у сфері соціального захисту населення; політичні експерти, які брали участь у впровадженні ефективних соціальних програм; економісти, що можуть зіставити фінансову ефективність цих програм, допоможуть прорархувати ефективність управлінського апарату [63, с. 6]. Таким чином, ми зможемо забезпечити комплексний підхід до управління соціальним захистом населення.

Цифрові технології в управлінні соціальним захистом у Підгороднянській територіальній громаді. Використання цифрових технологій для полегшення доступу до соціальних послуг і забезпечення прозорості в управлінні. Ця програма впроваджується в Україні Розпорядженням КМУ «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» від 28.10. 2020 р [54]. У цьому розпорядженні зосереджено увагу на стратегії цифровізації отримання соціальної допомоги. Мета стратегії – забезпечити європейський рівень функціонування стандартів соціального захисту [54]. Фактично перші зрушення в питанні цифровізації надання соціальних послуг стали можливими завдяки появі цифрової платформи Дія. Сьогодні за допомогою цифрових послуг можна подати заявку на отримання допомоги Євидновлення, допомоги на дитину одинокій матері або батьку, допомоги при усиновленні дитини; допомоги людині, яка доглядає за хворою дитиною; допомога людині з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю. Наявність можливості подати заявки значно



спрощуватиме процес і зменшить бюрократичну складову для отримання цих послуг.

Створення централізованих платформ для обробки й аналізу даних з метою оптимізації розподілу ресурсів. Сьогодні такої стратегічної платформи не вистачає, адже немає окремої платформи, яка б зібрала актуальну інформацію про наявність матеріальних ресурсів для допомоги. Велика кількість державних і громадських організацій мають власні ресурси для надання допомоги, проте немає загальної платформи, на якій можна було б ознайомитися з наявністю, потребою у певних матеріальних речах і залишком цих матеріальних об'єктів на місцях. Ця платформа була б ефективною для публічного управління при розподілі матеріальних ресурсів, плануванні потреб певних регіонів у речах матеріальної допомоги.

Створення партнерських механізмів для спільної реалізації соціальних проєктів в об'єднанні із іншими територіальними громадами. Реалізація соціальних проєктів є майбутнім розвитком сфери соціального захисту в Україні. Можливість створювати соціальні проєкти розв'язує відразу кілька ключових питань сучасної сфери соціального захисту населення. Перша проблема, яку вдасться розв'язати – це адресність допомоги, соціальні проєкти. Як правило, реалізуються з певною конкретною метою, тож забезпечують надання соціальної допомоги адресно, використовуючи при цьому соціальний потенціал багатьох структур і громадськості. Друга проблема, яку розв'язують соціальні проєкти, – це фінансування, надання кризової соціальної допомоги, адже участь у соціальних проєктах можуть брати і бізнес структури, а отже, питання фінансування частково можна вирішити завдяки соціальній відповідальності бізнесу. Третя проблема, яку можуть розв'язати соціальні проєкти, – це швидкість надання соціальної допомоги.

Підвищення кваліфікації працівників. Забезпечення постійного підвищення кваліфікації працівників соціальних служб. Цей аспект є важливою складовою розробки адаптаційних стратегій публічного управління, адже від обізнаності та професійності працівників сфери надання соціальних послуг

залежить якість й ефективність надання цих послуг [24]. Для умов, коли кількість отримувачів соціальних послуг постійно зростає, це є професійний і необхідний вектор професійної діяльності. До того ж, навчання працівників соціальної сфери може відбуватися із залученням громадських організацій і бізнесу.

Залучення експертів і консультантів для надання фахової підтримки в розробці та впровадженні нових стратегій. Управління у сфері соціального захисту населення за допомогою залучення експертів може звертати увагу на розвиток міжнародної підтримки, що забезпечить фаховий і всебічний розвиток працівників сфери соціального захисту населення [58, с. 193]. Це водночас сприятиме кращому розвитку національної відкритості та полікультурності фахівців, тож впровадження іноземних стратегій соціального захисту населення зможе забезпечити полікультурність і фаховість у наданні соціального захисту.

Забезпечення прозорості та акаунтабільності. Впровадження механізмів відкритості та прозорості в управлінні соціальним захистом. Публічне управління сферою соціального захисту населення в умовах кризовості та сучасності претендує на успіх, коли воно є максимально відкритим і може ефективно впроваджувати управлінські ідеї та стратегії. Відкритість публічного управління сферою соціального захисту населення може забезпечуватися за допомогою появи наглядових рад при державних органах управління або влаштування громадських слухань щодо найбільш важливих питань.

Забезпечення публічного доступу до інформації про витрати та результати соціальних програм у Підгороднянській територіальній громаді на сьогодні проводиться, проте може бути удосконалене. Інформація про витрати та результати соціальних програм є найбільш табуованою у соціальних проєктах. Тож, у такому випадку, висвітлення цих показників сприятиме демократизації та популяризації соціальної діяльності. Управління сферою соціального захисту населення здійснюватиметься ефективно та результативно за умови дотримання прозорості та звітування за бюджетні кошти, які були витрачені на реалізацію цього проєкту.

Гнучкі й адаптивні стратегії сфери соціального захисту Підгороднянської територіальної громади. Розробка стратегій, які можуть бути швидко адаптовані до змін в економічних, соціальних і політичних умовах. Розробка стратегій, які можуть бути швидко адаптовані до змін в економічних, соціальних і політичних умовах, вимагає гнучкості та глибокого розуміння зовнішнього середовища [64, с. 22]. Під час розробки гнучких та адаптивних стратегій повинно враховуватися стратегічне планування, інноваційні технології, аналіз ринку та навколишнього середовища. Розробка гнучких та адаптованих стратегій зможе допомогти управлінцям сфери соціального захисту населення ефективніше надавати кризову допомогу та покращити адресність надання допомоги.

Впровадження механізмів реагування на кризові й екстрені ситуації в Підгороднянській територіальній громаді. Механізми реагування передбачають діалоги, проведення переговорів із представниками різних соціальних груп, розробку програм щодо зменшення нерівностей і стимулювання соціальної співпраці. Внутрішньо переміщені особи з різних регіонів України потребують соціальної адаптації та включення в підгороднянську територіальну громаду. Механізми реагування передбачають надання медичної, освітньої та житлової допомоги, а також розвиток програм інтеграції та культурного взаєморозуміння внутрішньопереміщеним особам із мешканцями громади.

Виходячи з вищесказаного, можемо підсумувати, що розробка нових стратегій і підходів до публічного управління соціального захисту в Україні потребує гнучкості, адаптивності, креативного мислення, внесення змін до нормативно-правової бази України та розробку стратегічних кризових планів. Розвиток сфери соціального захисту України та політична нестабільність у державі зумовили необхідність перегляду адаптаційних управлінських стратегій та управлінського планування. Впровадження нових стратегій і підходів до публічного управління сферою соціального захисту населення допоможе зробити надання соціальних послуг адресним, результативним, ефективним і прийнятним до вимог дійсності. Ці підходи до управління

соціальним захистом є важливим показником забезпечення стабільності та прогресивності держави.

### **3.2 Запровадження інноваційних технологій надання соціальної допомоги для ВПО на прикладі Підгороднянської територіальної громади**

Інноваційні технології є важливим елементом стратегічного прийняття рішень для будь-якої форми управлінської діяльності [46]. Запровадження інноваційних технологій у публічному управлінні Підгороднянської територіальної громади може покращити ефективність і якість послуг, що надаються у громаді.

Сьогодні цінується швидкість, якість надання послуг, сучасні клієнти не мають можливості втрачати багато часу на отримання соціальної допомоги, безпекова ситуація не дозволяє втрачати години на перебуванні в черзі, намагаючись отримати результати. Та й кількість повітряних тривог неможливо спрогнозувати, як і неможливо спрогнозувати їх наслідки. Тому отримання найнеобхідніших товарів і послуг стає складнішим та небезпечнішим, особливо на територіях, близьких до проведення бойових дій. Тож виклики сучасності стимулюють сферу соціального захисту населення ставати більш динамічною, розвиватися, швидко пристосовуватися до умов навколишнього середовища.

З метою надання швидкості та зручності користувачів соціальними послугами «Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради має сторінку на сайті Підгородненської міської ради. На цьому ресурсі регулярно публікуються звіти про надання соціальних послуг. Даний центр використовує різноманітні месенджери для зв'язку із громадськістю. Працівники центру проходять навчання з метою опанувати нові техніки надання соціальної допомоги. Данні техніки допомагають працювати із внутрішньопереміщеними особами, військовослужбовцями, людьми похилого віку, надавати комплексну підтримку та допомогу. Не зважаючи на наявність інтерактивних технологій надання послуг соціального захисту населення можна покращити.

Окрім інноваційних технічних технологій, що можна використовуватися для надання інформації людям, які отримують соціальні послуги можливі ще й використання сучасних технік удосконалення технологій надання послуг соціального захисту. Проаналізувавши практичний досвід використання соціальних технологій у Підгороднянській територіальній громаді нами підготовлені пропозиції удосконалення технологій надання соціальної допомоги населенню Підгороднянської територіальній громаді:

- розробка віртуальних платформ для підтримки людей із посттравматичним стресовим розладом (створити не просто групу в будь-якому месенджері, а цілу державну платформу, яка буде розподілена по блоках, з вказанням номеру телефону довіри та доступом до психологічної допомоги). Ми пропонуємо прийняти участь у грантових програмах та залучити іноземних фахівців для розробки віртуальних платформ підтримки для осіб із ПТСР у Підгороднянській територіальній громаді. На цих платформах цілком можливо розміщувати відео, симулятори, що допоможуть впоратись із тривогою, панічними атаками та ін. На нашу думку, розробка таких віртуальних платформ сприятиме швидшій реабілітації людей, що пережили страшний досвід бойових дій і прагнуть повернутися до повноцінного соціального життя. Крім того використання цих віртуальних платформ допоможе знизити навантаження на практичних психологів центру надання соціальних послуг;

- аугментована реальність. Проходячи практичне навчання ми помітили, що людям які мають обмежений фізичний розвиток у Підгороднянській територіальній громаді надаються послуги по забезпеченню їх життєдіяльності, проте соціальних послуг по включенню таких людей в суспільство майже не має. З метою розв'язання проблеми адаптації людей з обмеженими фізичними можливостями у суспільство, можливе використання аугментованої реальності для опанування навичок, які допомагають у відновленні та самостійності. Крім того, цю реальність можна використовувати для проведення складних операцій і надання медичного захисту отримувачам соціальної роботи [14]. AR можна використовувати для того, щоб формувати

віртуальні сценарії з реального життя, вони імітують реальні ситуації, наприклад, приготування їжі, прання чи навіть навчання навичкам міжособистісної взаємодії. Сьогодні використанні аугментованої реальності в Україні є поодиноким, це зумовлено низьким попитом та наявністю певного набору навичок роботи із смартфонами, проте цей напрямок надзвичайно перспективний.

- застосування штучного інтелекту, який можна використовувати в управлінській діяльності, ефективно плануючи та розробляючи стратегію надання соціального захисту певній групі людей Підгороднянської територіальної громади. Використання штучного інтелекту може бути доволі зручним для планування стратегії розвитку соціального захисту на довгостроковий період [26, с. 49]. Штучний інтелект є гарним помічником під час дистанційної роботи управлінця, адже може виконувати прості функції: прописання плану роботи, врахування недоліків і можливостей вибраної програми;

- електронне врядування (E-Government), яке активно впроваджується в Україні уже сьогодні. Розроблені інтерактивні веб-портали для надання громаді інформації та доступу до різних громадських послуг [9, с. 23]. Такими веб-порталами сьогодні є сайти соціальних структур, що надають послуги соціального захисту населення. На сайтах можна подивитися графік роботи установи, необхідні документи для подачі, функції, звіти за проведену діяльність і т.ін. Інструмент є ефективним, інформативним і зручним для надання соціальних послуг населенню. До електронного врядування можна віднести оформлення соціальної допомоги на електронному порталі Дія. Як зазначається на самому порталі, там можна отримати довідки на всі випадки життя. Доступні такі види довідок: безпека, транспорт, пенсія, податки. Зокрема на порталі можна оформити допомогу для батьків, усиновлювачів, опікунів, піклувальників, допомогу на відшкодування збитків за зруйноване житло. Сервіс задовольняє таку потребу клієнтів, як економія часу, який витрачається на оформлення паперових документів. Усі документи подаються

онлайн, послуги оформлюються також, що досить зручно в умовах воєнного стану та нестабільної роботи соціальних служб. Окрім цього, технології електронного врядування спрощують процедуру обробки соціальної документації управлінцями, адже заперечують можливість помилок і цифровізують результати отримувачів соціальних послуг. Використання цих методів у прийнятті управлінських рішень дають можливість створювати єдині бази даних і проводити моніторинги отримання соціальних послуг громадянами;

За результатами проходження практичного навчання на базі «Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради нами було запропоновано оптимізацію надання соціальної допомоги використовуючи сучасні технології.

Під час проходження практичного навчання нами були виявлені блоки які в процесі управлінської діяльності можна оптимізувати. Розглянемо процес організації управлінської діяльності, на прикладі отримання гуманітарних наборів внутрішньо переміщеними особами. Сьогодні в Підгороднянській територіальній громаді гуманітарні набори надаються за їх наявністю, про наявність гуманітарних наборів сповіщають населення та вони можуть приходити щоб отримати необхідну для себе допомогу.

На сайті Підгороднянської міської ради можливо розмістити оголошення про заповнення електронної заявки на отримання набору, таке ж оголошення можливо розмістити в друкованому варіанті у видимому просторі. Отримувачі соціальної допомоги заповнюють електронну заявку вона може бути розроблена у GOOGL формі, як найпростіше рішення. Після заповнення електронної заявки отримувач соціальної допомоги може отримувати сповіщення на телефон про час та кабінет куди потрібно прийти. Черги при такому підході зменшаться, у фахівців соціальної роботи буде можливість упакувати всю необхідну допомогу до приходу отримувача тим самим зменшити час на отримання допомоги. В процесі отримання допомоги в таблиці Excel фахівець вносить данні отримувача та відмічає факт отримання

гуманітарного набору. Після спілкування із державним службовцем у вибіркового порядку можна направляти Googl форми із опитування м про якість надання послуг, де отримувач може зазначити враження від спілкування з державним службовцем та побажання щодо удосконалення вмісту продуктивних наборів. Після проведення видачі гуманітарної допомоги потрібно обов'язково розмістити звіт у соціальних мережах, для цього «Центру соціального захисту» Підгороднянської міської ради необхідно мати акаунти у соціальних мережах Instagram та Facebook. Наявність звіту у соціальних мережах забезпечить прозорість надання допомоги та допоможе залучити інвесторів до надання не державної допомоги.

Сьогодні допомога Підгороднянській територіальній громаді надається проте інформації про допомогу в соціальних мережах немає та створюються черги через відсутність інтерактивних цифрових технологій в управлінському процесі надання цієї допомоги. Черги є не зручними та спричиняють недовольство та дискомфорт для отримувачів соціальної допомоги.

Крім того за допомогою інтерактивних технологій можливо розробляти та примати нові соціальні програми. В Підгороднянській територіальній громаді використовується допомога штучного інтелекту для розробки та прийняття соціальних програм. Слід уточнити, що використання штучного інтелекту обмежується безкоштовними версіями ChatGPT, тож відсоткова доля використання штучного інтелекту є досить обмеженою.

В Центрі соціального захисту населення Підгороднянської міської ради розробляють соціальні програми для різних груп соціально не захищеного населення. Соціальні програми сприяють комплексному та всбічному наданню соціальної допомоги.

За результатами проходження практичного навчання на базі «Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради нами було запропоновано механізм надання соціальної допомоги використовуючи сучасні технології (рис. 3.2.). Сьогодні в Підгороднянській територіальній громаді гуманітарні набори надаються за їх наявністю, про наявність гуманітарних



наборів сповіщають населення та вони можуть приходити щоб отримати необхідну для себе допомогу. На сайті Підгороднянської міської ради можливо розмістити оголошення про заповнення електронної заявки на отримання набору, таке ж оголошення можливо розмістити в друкованому варіанті у видимому просторі. Отримувачі соціальної допомоги заповнюють електронну заявку вона може бути розроблена у GOOGL формі, як найпростіше рішення.

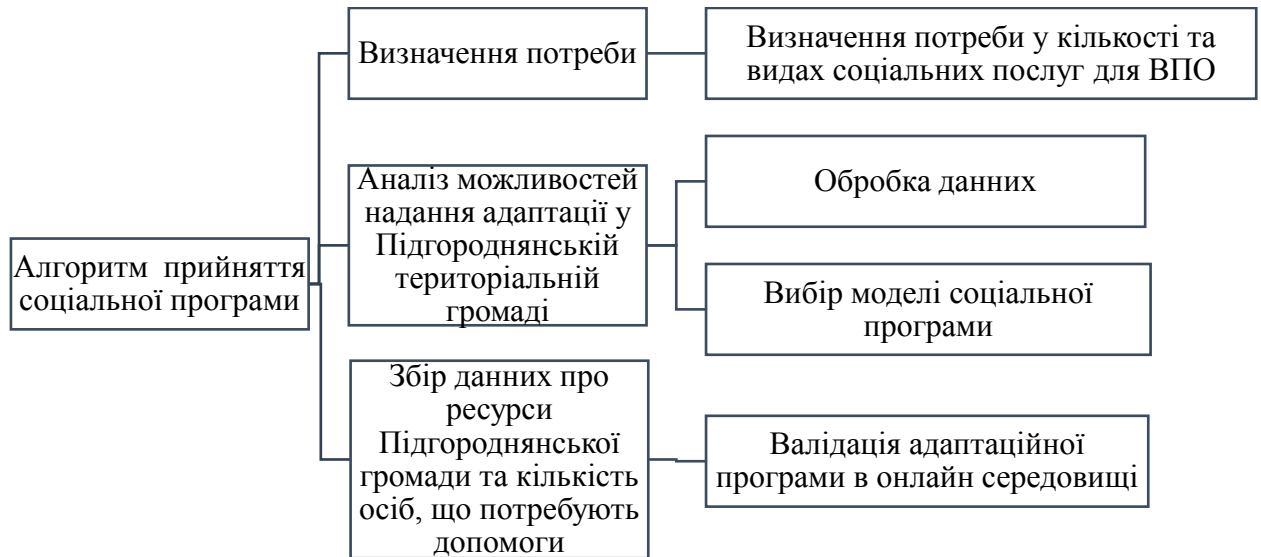


Рис.3.3. Механізм надання соціальної допомоги для ВПО з використанням інтерактивних технологій

Після заповнення електронної заявки отримувач соціальної допомоги може отримувати сповіщення на телефон про час та кабінет куди потрібно прийти. Черги при такому підході зменшуються, у фахівців соціальної роботи буде можливість упакувати всю необхідну допомогу до приходу отримувача тим самим зменшити час на отримання допомоги. В процесі отримання допомоги в таблиці Excel фахівець вносить данні отримувача та відмічає факт отримання гуманітарного набору.

Як ми можемо бачити з таблиці штучний інтелект є важливою складовою прийняття управлінських рішень, він зможе значно допомогти управлінцям на етапі прийняття соціальної програм. Першочергово штучний інтелект допоможе проаналізувати проблемну ситуацію, що потребує розробки соціальної програми, далі допоможе зібрати статистичні данні з означеної проблеми, що допоможе зрозуміти масштаби соціальної допомоги яка

потребується. Обробляти данні, що надходять також можливо з використанням штучного інтелекту. Після аналізу та систематизації числових показників потрібно обрати моделі соціальної програми, штучний інтелект допоможе проаналізувати недоліки та переваги всіх наявних програм, щоб обрати найбільш оптимальну. Також за допомогою штучного інтелекту менеджер соціальної сфери зможе створити модель проблемної ситуації та опрацювати на цій моделі запропоновані рішення, що зменшить вірогідність розробки хибної соціальної програми та сприятиме наданню якісної соціальної допомоги.

Публічний доступ до даних має стати основою публічного управління у сфері соціального захисту населення. Сьогодні відкритість управлінських процесів є запорукою успішності, показником демократичності та законності публічного управління. Має бути публікація відкритих даних для сприяння прозорості, залучення громадськості до моніторингу та контролю за управлінням. Соціальні акції, фото та відео проведеної роботи, звіти повинні мати публічне відображення, щоб забезпечити доступ громадськості до управлінських процесів і стимулювати організації, що надають соціальні послуги населенню, функціонувати відкрито й ефективно;

- з метою ефективного використання методів електронного врядування та спрощення ідентифікації отримувача соціальних послуг у публічному управлінні сферою соціального захисту населення можна використовувати біометричні технології. Використання біометричних даних для ефективної електронної ідентифікації, доступ до застосунків, доступ до сайтів, заповнення форм зворотного зв'язку може стати швидшим й ефективнішим за умови використання цього виду ідентифікації.

Проте використання інтерактивних та інтернет-технологій несе й небезпеку для публічного управління сферою соціального захисту населення, оскільки у віртуальній мережі присутня злочинність, зломи даних, а соціальний захист населення береже багато приватної інформації. Тож із метою захисту особистих даних організацій, людей бажано використовувати систему

кіберзахисту, яка забезпечить конфіденційність даних, що збираються у громадян.

Таким чином, дослідивши це питання, можемо вважати за доцільне наступні висновки:

- впровадження таких інновацій допомагає підвищити доступність і якість публічних послуг, знизити витрати та покращити ефективність управління в публічному секторі;

- публічне управління сферою соціального захисту населення сьогодні вимагає від управлінців дотримання публічності, публікації звітів про проведену діяльність і використане фінансування як елементу прозорості управління;

- використання електронного врядування та інтерактивних технологій зв'язку з громадськістю значно покращує якість надання соціальних послуг населенню та сприяє лібералізації бюрократичних процесів у цій сфері;

- використання даних, а також сучасних методів і форм зв'язку сприяє демократизації сфери соціального захисту населення та інтеграції фахівців різних галузей задля надання якісної державної підтримки тим, хто її потребує;

- використання AR-технологій для реабілітації та соціальної адаптації людей, які пережили бойові дії, є важливим фактором надання соціальної допомоги, що не лише забезпечує виживання людей, а повністю надає можливість частково дезадаптованій людині повернути собі соціальні навички.

### **3.3 Підвищення ефективності механізмів контролю та моніторингу публічного управління сферою соціального захисту населення у Підгороднянській територіальній громаді**

Протягом останніх років система надання соціальних послуг Підгороднянській територіальній громаді перебуває в ситуації змін і модернізації, що зумовлено потребою в забезпеченні якісного, сучасного, конкретного надання соціальних послуг. Основними напрямками реформування

системи соціального захисту Підгороднянської територіальної громади стають такі:

- підвищення якості соціальних послуг;
- оптимізація використання бюджетних коштів;
- оптимізація системи установ, що надають послуги соціального захисту населення;
- запровадження нових стандартів соціальних послуг;
- введення ринкових механізмів, за допомогою яких соціальні системи можуть існувати та розвиватися.

Задля того, щоб ефективно виконувати свою роботу, «Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради повинен мати можливість аналізувати результати своєї роботи. Соціальний захист населення проводиться в « Центрі соціального захисту» Підгороднянської міської ради відповідно до ЗУ «Про соціальні пслуги». Не зважаючи на розробку соціального законодавства, воно не передбачає проведення соціального моніторингу як окремої форми управлінських дій [63, с. 6].

Тож у законодавстві України було прийнято Наказ від 27.12.2013 номер 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», згідно з яким суб'єктом моніторингу соціального захисту визначено Міністерство соціальної політики України. Відповідно до цього наказу під час проведення моніторингової діяльності використовуються дані щодо потреб населення Підгороднянської територіальної громади в певних видах соціальних послугах, визначаються групи отримання соціальних послуг, соціально-економічного розвитку дакого регіону , форм надання соціального допомоги [47]. Не зважаючи на ґрунтовний опис складових моніторингу, цим наказом не передбачено конкретної методології проведення моніторингу соціального захисту.

Під час проходження практичного навчання на базі «Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради нами було визначено шляхи

оптимізації публічного управління сферою соціального захисту означеної територіальної громади.

Ефективність контролю публічного управління соціальним захистом у Підгороднянській територіальній громаді ми пропонуємо підвищити шляхом запровадження централізованої бази даних для зберігання й обробки інформації про соціальні виплати та допомогу. Запровадження електронних баз даних дозволить зменшити кількість паперової документації, вносити зміни в режимі реального часу, зменшити час на пошук інформації про останні виплати та мінімізувати кількість помилок під час роботи із документацією. Це зручний механізм, що дозволить пришвидшити процедуру отримання виплат і дозволить тривалий час зберігати інформацію про допомогу, яку людина вже отримувала. Крім того зручно звітувати про кількість осіб, яким було надано соціальну допомогу. Для створення баз даних можна використовувати Excel або придбати вже існуючі бази даних.

Публічне управління сферою соціального захисту в кризових умовах у Підгороднянській територіальній громаді має потребу в прогнозуванні шляхів розвитку соціальної ситуації. В ході проходження практичного навчання нами були виокремлені пропозиції поліпшення публічного управління соціальним захистом Підгороднянської територіальної громади. Пропонуємо ознайомитися з ними нижче:

Для визначення стратегій соціального захисту, які найбільше відповідають потребам населення підгороднянської територіальної громади, використовуються QlikView і Qlik Sense даний інструмент допоможе отримати візуальне зображення даних та комплексне розуміння будь-якого цифрового питання [75]. Для оцінки ефективності соціальних програм. Що провадяться у Підгороднянській територіальній громаді ми пропонуємо введення КРІ (ключових показників ефективності), це допоможе в оцінці ефективності соціальних програм і проєктів. Використання ключових показників ефективності дозволить швидко аналізувати соціальні програми та залишати лише ті пргграми, які покажуть найбільшу ефективність.

Під час роботи із статистикою у Підгороднянській територіальній громадині може допомогти використання SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Програма широко використовується в соціальних науках для прогнозування вірогідності кризових явищ. Ця програма є незамінною у публічному управлінні сферою соціального захисту населення адже завдяки її математичним розрахункам та алгоритмам управлінці отримають змогу прораховувати вірогідність збільшення видів соціальних потрясінь, як наслідок – будуть більш підготовлені до надання соціальної допомоги кризовим групам населення [76].

Використовуючи програми з аналітичними даними, публічне управління сферою соціального захисту населення отримає дієвий механізм, що дозволить приймати управлінські рішення зважено, чітко, послідовно та відповідно до сучасних вимог і тенденціям. А отже, надавати соціальну допомогу в необхідному обсязі, необхідного виду та якісно забезпечувати всі категорії населення соціальним захистом. Інтегруючи роботу публічних управлінців і штучного інтелекту, ми можемо отримати точні та прогностичні результати щодо всіх питань розвитку соціальної сфери, які тільки можливі. Ці дані дозволять прописати кризове та стратегічне планування розвитку сфери соціального захисту населення в певному історико-географічному регіоні.

Станом на 2023 рік весь цивілізований світ вже має доступ до глобальних пошукових систем і береже свій час, витрачений на пошук необхідної інформації. Незважаючи на це, на жаль, не «Центр надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради не має окремої сторінки в соціальних мережах. Створення веб-порталів або мобільних додатків, які надають громадянськості доступ до інформації про соціальні програми, витрати та результати, допоможуть соціальній структурі стати більш відкритою, прозорою та ефективною в наданні соціальних послуг. Регулярне оприлюднення детальних звітів щодо використання бюджетних коштів на цих порталах дасть можливість не тільки звітувати перед отримувачами соціальних послуг, а й залучити до співпраці іноземних партнерів, що допоможе отримати більше ресурсів і

фінансування у сферу соціального захисту населення. Водночас ці ресурси сприяють активності громадян. Через них реалізується забезпечення доступу громадян до інформації про їх права, можливості подання скарг і звернень, що максимізує комфортність надання соціальних послуг і мінімізує використання управлінського часу та кадрових ресурсів.

Соціальний захист населенню надають спеціально навчені кадри, тож ці кадри повинні бути компетентними й обізнаними у сфері соціального захисту населення. Підвищити ефективність кадрового потенціалу можливо за допомогою навчання [58]. Навчання кадрового складу «Центру соціальних послуг» Підгороднянської міської ради може бути плановим і позаплановим. Всі працівники центру своєчасно проходять планове навчання. Позапланове навчання спрямоване на отримання знань під час роботи з новими техніками, дадатками, застосунками, умовами проведення соціальної роботи у Підгороднянській територіальній громаді. Реалізацію позапланового навчання сьогодні можна здійснити за допомогою наступних програм: університет соціального проєкту «Гармонія» пропонує курси підвищення кваліфікації за фахом «соціальна робота» [56], проєкт «Україна – Реформа Соціальних Послуг» реалізує тренінги, семінари та курси з розвитку професійних навичок для соціальних працівників у регіонах України. Академія тренінгів «Соціальна допомога» пропонує тренінги та семінари для соціальних працівників і фахівців галузі соціальної сфери. Чим більше та якісніше проходитиме навчання у кадрового складу, що реалізує надання соціальних послуг, тим ефективніше надаватимуться ці послуги, адже соціальний працівник – фахівець, що знається на багатьох дисциплінах і науках.

Введення механізмів оцінки задоволеності громадян соціальними послугами й удосконаленням служб на основі отриманих результатів. На жаль, сьогодні в Підгороднянській територіальній громаді відсутні опитувальники рівня задоволеності для державних установ. Коли людина, що опинилась у складних життєвих обставинах, звертається за отриманням соціальної послуги, за умови неякісного або невідповідного її надання навіть не може залишити

свій відгук або пропозицію щодо поліпшення надання цієї послуги. Тобто виходить, що у людей, яким важко, які опинились у складних життєвих обставинах, навіть немає можливості вплинути на форму або якість послуги, що вони отримують. Введення простих опитувальників за допомогою гугл-форм допомогло б отримати зворотний зв'язок від отримувачів соціальних послуг, поліпшити надання соціальних послуг, виокремити види та форми надання соціальних послуг, актуальні для певної місцевості.

Сучасні реалії диктують свої вимоги щодо часу, який клієнт готовий витратити на отримання соціальних послуг. Враховуючи, що людина, яка звертається за соціальною допомогою, стикається з багатьма проблемами та кризами, окрім отримання соціальної допомоги, доречною була б розробка онлайн-сервісів для подання заяв, відстеження статусу заявок та отримання інформації без необхідності фізичного відвідування «Центру надання соціальних послуг» Підгороднянської міської ради. Упровадження таких онлайн-сервісів допоможе публічному управлінню в державній сфері вирішити наступні проблеми: бюрократичного подання заявок (час на подання заявки можна зменшити, не знижуючи при цьому якість заповнення необхідних документів); зменшити черги в пунктах отримання соціальної допомоги, адже людина зможе вдома самостійно зареєструватися для отримання цього виду допомоги.

Демократизація надання соціальних послуг є можливою завдяки принципу перевизначення, який надає право громадянам Підгороднянської громади та громадським організаціям самостійно заявляти про свої потреби. Цей принцип демократизації тільки починають застосовувати у Підгороднянській територіальній громаді, проте співпраця надавачів та отримувачів соціальних послуг точно покращить якість їх надання.

Звісно за умови переведення сфери соціального захисту населення на інтерактивні технології, бази даних і системи приймання заявок онлайн управлінці стикатимуться з проблемою обробки великої кількості документів. Не все населення, яке отримує послуги соціального захисту, вміє користуватися



пошуковими системами або може самостійно підкріпити документи, що посвідчують особу в необхідні бази, тож цілком доцільно для спрощення таких процедур можна використовувати технології автоматичної перевірки й обробки документів.

Використання технологій для автоматичної перевірки й обробки документів, що спростить процес обробки заяв і зменшить імовірність помилок. Наприклад, можна використовувати VSC QC1. Ця система допомагає швидко перевіряти паспорти. Після завершення швидкої обробки паспортів у програмі є додаткові функції, що деталізують роботу із документами. Або на сайті використовувати систему Face ID, яка буде прив'язана до даних користувача та звільнить останнього від необхідності постійного вводу даних та використання паролей, спростить процедуру входу на сайт та авторизації на цьому сайті, що полегшить отримання соціальних послуг громадянином.

Використання цього й інших сервісів дозволить публічним управлінцям у сфері соціального захисту населення створити ефективну мережу центрів, які відповідатимуть вимогам сучасності. Ці заходи допоможуть не лише підвищити ефективність контролю та моніторингу, але й забезпечити більшу прозорість і відкритість у сфері соціального захисту населення.

### **Висновки до розділу 3**

Таким чином, у цьому розділі ми акцентували увагу на необхідності розробки нових стратегій і підходів до публічного управління сферою соціального захисту в Україні. На це є дві причини: перша – це кризові умови впровадження соціального захисту внаслідок повномасштабного вторгнення країни агресора на територію суверенної та незалежної України, друга – це процес демократизації сфери надання соціальної допомоги, зумовлений входженням України в євроінтеграційні процеси.

В данному підрозділі нами сформульовані наступні висновки:

1. З метою досягнення поставлених цілей необхідно запровадити інтерактивні методика до публічного управління сферою соціального захисту населення з ВПО. Такими інтерактивними методиками можуть бути: використання штучного інтелекту, постійне навчання представників сфери соціального захисту населення, програми прогнозування управлінських рішень, використання систем приймання й обробки інформації, впровадження систем авторизації на сайтах та у додатках задля пришвидшення процесу подачі заявки на отримання допомоги.

2. Після отримання допомоги необхідно розробити форму зворотного зв'язку для отримувачів соціальних послуг. Використання всіх цих елементів сприятиме покращенню та осучасненню сфери надання соціальних послуг.

3. Публічне управління сферою соціального захисту населення різняться за регіонами та потребує врахування історико-географічних особливостей розвитку певних регіонів та населення, адже від цих умов залежить обрання методів, якими буде впроваджуватись соціальний захист населення.

4. Сьогодні публічне управління сферою соціального захисту населення може використовувати для власних потреб надбання штучного інтелекту. Використання штучного інтелекту допоможе деталізувати та систематизувати роботу менеджера соціальної сфери. Отримувачі соціальних послуг повинні приймати участь у процесі прийняття управлінських рішень, що стосуються їх задоволення їх потреб. Менеджерам варто надійно захищати данні своїх клієнтів з метою унеможливити розповсюдження конфіденційної інформації про клієнта. Менеджери, які працюють у сфері соціального захисту населення повинні взаємодіяти із різними галузями, дотичними до надання соціальної допомоги: медичною, інформаційною, правоохоронною, сферою інноваційних технологій.

5. Стратегічними цілями розвитку Підгороднянської територіальної громади, як надавача соціальних послуг ВПО на наш погляд мають стати такі: діджиталізація управлінської діяльності, в час цифрових технологій як умога більше цифрових ресурсів можуть знадобитись в управлінській діяльності.

Наступною стратегічною ціллю має стати підвищення турботи про екологічну ситуацію в громаді, адже це є фактором, від якого залежить привабливість для проживання і залучення інвестицій. Співпраця із недержавними організаціями може суттєво вплинути на інвестиційну привабливість регіону, аотже створити можливі надлишки коштів, які можна буде направити на соціальний захист. Також ми вбачаємо необхідність у стратегічному планування соціальної роботи з дітьми, адже Підгороднянська територіальна громада повинна бути зацікавлена в тому, щоб створити простір для розвитку потенціалу дітей, як майбутнього осередку нового творення громади.

## ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження можемо зробити такі висновки:

1. Виокремлено основні поняття за темою удосконалення механізмів соціального захисту на прикладі ВПО. Згідно із законодавчо найвагомим документом країни, а саме Конституцією України, наша країна є демократичною, соціальною державою, тож населення в не зважаючи на свій соціальний статус повинно бути забезпечено в базовому мінімумі для існування. Для забезпечення потреб населення, яке опинилось у складних життєвих обставинах та є малозахисним потрібен державний апарат, що закрий потреби у базовому прожитковому мінімумі для цих категорій населення. Через розгалуженість державного апарату, сфера нашого вивчення має широкий понятійний апарат. Система соціального захисту, керовані через публічне управління, забезпечують економічну та соціальну безпеку громадян у складні періоди життя: безробіття, інвалідність, хвороба чи старість.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) - це люди, які були змушені залишити свої домівки чи місця проживання унаслідок конфліктів, природних лих, порушень прав людини чи інших небезпечних обставин, але залишаються в межах власної країни. Вони переселяються в інші регіони або міста в пошуках безпеки та захисту від небезпеки або відновлення загубленого життя. ВПО не отримують статусу біженців, оскільки переселяються в межах власної країни, але вони все ж можуть потребувати допомоги, захисту та підтримки від владних структур, міжнародних організацій та громадянських організацій.

2. Узагальнено історичні і правові аспекти публічного управління системою соціального захисту населення ВПО. Дослідивши історичний аспект розвитку публічного управління у сфері соціального захисту населення, ми можемо зробити висновок, що поняття соціального забезпечення в різні часи і країнах мало власне тлумачення. Стародавній світ розглядав цю сферу як жертвовність інтересами однієї людини щодо інтересів іншої; Середньовіччя розглядало соціальне забезпечення як відповідальність «тих, що моляться»,

адже саме їм приписували такі якості характеру, як жертівність, стриманість, терпимість. Саме через це Середньовіччя розвивало соціальне забезпечення за допомогою церков і монастирів, нехтуючи можливістю створити державну організацію соціального забезпечення. Держаний інститут соціального забезпечення почав створюватися на українських землях у період Нового та Новітнього часів, проголошуючи гуманне ставлення людини до людини, трансформуючи свої погляди в процесі історичних подій, що відбувалися на території України, та формуючись у самостійний державний інститут із розгалуженою системою державного управління. Сьогодні держава бачить соціальне забезпечення як необхідну державну сферу, без якої суспільство існувати не зможе. Публічне управління сферою соціального захисту населення сьогодні розглядають як новаторів, що можуть втілити принципи менеджменту в соціальній сфері та зробити її ефективнішою та результативнішою.

3. Визначити інструменти та методи публічного управління у сфері соціального захисту населення з ВПО. Виокремлено такі інструменти: нормативні акти, які встановлюють види соціальних послуг, критерії доступу до них, умови отримання, період звітності соціальних служб, форми звітності соціальних служб, розробка систем звітності, систем надання соціальної допомоги, розробка зворотнього зв'язку з менторами надання соціальної допомоги, розробка бюджету та законодавчої бази, що сприяє надходженню фінансового забезпечення до споживачів соціальних послуг, методи: реалізації правових норм, залучення інвестиційних ресурсів, упровадження соціальних програм, моніторингу й оцінки ситуації, залучення громадськості, впровадження інноваційних технологій, співпраці з громадськими організаціями, кейс-менеджмент, гендерної та соціокультурної аналітики, інтенсивного втручання.

4. Визначено наступні проблеми у сфері соціального захисту населення ВПО: недостатня вивченість публічного управління сферою соціального захисту населення з ВПО, недостатність фінансування сфери соціального захисту населення з ВПО, відсутність сучасних технік ресоціалізації, складний

бюрократичний апарат отримання допомоги ВПО, відсутність дієвого моніторингу ефективності діяльності управлінців соціальною сферою, перспективами можна вважати: кадровий потенціал надавачів соціальних послуг із вищою освітою, співпраця із іноземними партнерами, щодо послуг ВПО, співпраця із не комерційними організаціями та проведення спільних проєктів, залучення соціально відповідального бізнесу, як інвесторів для соціальних проєктів, розвиток системи підвищення кваліфікації кадрового потенціалу та використання систем штучного інтелекту в процесі управління сферою соціального захисту населення.

5. Узагальнено стан законодавчого забезпечення у сфері соціального захисту населення, населення ВПО та виявлено розгалужену систему соціального законодавства, що забезпечує процедуру отримання різними соціальними верствами соціальної допомоги. В свою чергу законодавча база може буде переоцінена та осучаснена.

6. Сформульовано пропозиції щодо розроблення нових стратегій і підходів до публічного управління соціальним захистом у Підгороднянській територіальній громаді, зокрема щодо створення сприятливої екологічної ситуації в громаді, інтеграції публічного управління з іноземними інвесторами, оптимізація управлінських процесів, щодо створення інвестиційної привабливості регіону, захисту прав дітей Підгороднянської територіальній громаді.

7. Розроблено і запропоновано шляхи удосконалення механізмів оптимізації та осучаснення публічного управління сферою соціального захисту населення під час роботи з ВПО. Так, основою сучасного публічного управління з ВПО має стати діджиталізація управлінської діяльності. Для створення дійсно ефективної стратегії розвитку є необхідність залучити громадскість до аналізу потреб ВПО Підгороднянської територіальній громаді. Створення партнерських механізмів для спільної реалізації соціальних проєктів в об'єднанні із іншими територіальними громадами та проведення моніторингу ефективності управлінських дій у сфері соціального захисту населення є

ефективним методом публічного управління сферою соціального захисту населення.

8. Запропоновано механізм впровадження штучного інтелекту для прийняття управлінських рішень у сфері соціального захисту населення , який включає такі дії і процедури: аналіз охопленості соціальними послугами, серед населення ВПО, за допомогою штучного інтелекту на основі показників введених управлінцями, розробка алгоритму соціальної програми, валідація та опрацювання соціальних програм, розробка форм зворотнього зв'язку та обробка результатів задоволеності отримувачами соціальних послуг, надання рекомендацій щодо покращення управління соціальними послугами.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеєнко І. Світові цивілізації в історичній динаміці. *Політичний менеджмент*. 2003. № 3 URL : <http://dspace.nbuiv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/11639/16-Alekseenko.pdf?sequence=1> (дата звернення 01.08.2023)
2. Алексеєв І. Функції та об'єкти державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*: [наук. зб.]. Вип. 6. Одеса: ОФ УАДУ, Оптімум, 2011. С. 40–46.
3. Андріїв Н. М., Шупрудько Н. В. Теоретичні підходи до тлумачення поняття «соціальна нерівність». *Ефективна економіка*. 2019. № 9. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7846> (дата звернення: 09. 12. 2023).
4. Артёмов І. В. Європейська інтеграція України: стан, проблеми, перспективи. Кн. Ужгород: АУТДОРШАРК, 2014. 380 с.
5. Баєва О. В., Новальська Н. І., Згалат-Лозинська Л. О. Основи менеджменту: практикум. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 522 с.
6. Белєвцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, 2011. 20 с.
7. Бондаренко С.М. Соціальна політика держави як основа забезпечення соціального розвитку. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. №2. URL: [http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/2\\_2021/42.pdf](http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/2_2021/42.pdf) (дата звернення 12.09.2023).
8. Бондарчук Н.В. Державна політика розвитку інноваційного потенціалу регіонів України: теорія, методологія, механізми управління: монографія. Донецьк: Юго-Восток, 2011. 406 с.
9. Бухтатий О. Є. Еволюція українського законодавства про електронне урядування: проблеми і перспективи. *Вісник Національного університету цивільного захисту України*. Харків, 2015. № 2. С. 25–28.



10. Важинський С. Е., Щербак Т. І. Методика та організація наукових досліджень: навч. посіб. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260 с.

11. Варакута І., Крушельницька Т. Використання локальних та глобальних інформаційних мереж у наданні допомоги внутрішньо переміщеним особам в Україні та за кордоном. *Публічне управління XXI ст. Особливості воєнного та післявоєнного періодів*: зб. наук. матер. XXIII Міжнар. наук. конгресу, Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. № 10. С. 667-692 URL: <https://ekhnuir.karazin.ua/server/api/core/bitstreams/5ff85e2d-23c9-43c1-90ce-5d799ac67d27/content> (дата звернення 23.12.2023)

12. Варакута І. Публічне управління у сфері аграрного бізнесу: сучасні виклики та переваги. *Актуальні проблеми економіки, управління та маркетингу в аграрному бізнесі*. матеріали II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, м. Дніпро, 05-06 жовтня 2023 р. Дніпро, ДДАЕУ, 2023. 342 с.. С.300-301 URL: [https://drive.google.com/file/d/18Yz36-PkT\\_d5ku7PaQTuCFKgmNoFBtRg/view](https://drive.google.com/file/d/18Yz36-PkT_d5ku7PaQTuCFKgmNoFBtRg/view) (дата звернення 20.12.2023)

13. Верхратський С. А., Заблудовський П. Ю. Історія медицини: навч. посіб., 4-е вид., випр. і допов. Київ : Вища шк., 1991. 431 с.

14. Віртуальна реальність в медицині – актуальне сьогодення та захоплюючі перспективи. Ужгород. 2023. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/news/virtreal.htm> (дата звернення 06. 12. 2023).

15. Воробйова О. П. Сучасні управлінські моделі New Public Management і Good Governance та їх запровадження в Україні. Львів.: *Збірник наукових праць ЛНУ*, 2015. Вип. 42. С. 230–234.

16. Главацька О. Л. Менеджмент соціальної роботи як різновид соціального управління : курс лекцій. Тернопіль : ТДПУ, 2019. 65 с.

17. Горемікіна Ю. В. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. *Демографія та соціальна економіка*. – 2020. № 3 (41). С. 91–113.

18. Гріфін Р. Основи менеджменту : підручник для студ. екон. спец. Львів : БаК, 2017. 605 с.

19. Джентіліні, Уго; Дейл, Памела; Альменфі, Мохамед. Міжнародна організація праці. Доповідь про соціальний захист у світі у 2020–2022 роках: *Регіональна супровідна доповідь для Центральної та Східної Європи та Центральної Азії*. Женева: МОП, 2021. URL: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-budapest/documents/publication/wcms\\_831031.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-budapest/documents/publication/wcms_831031.pdf) (дата звернення 05. 05. 2023).

20. Длугопольська Т. Історія розвитку законодавства про соціальний захист населення: міжнародний аспект. *Актуальні проблеми правознавства*. Тернопіль, 2016. № 3(7). С. 58-63 URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/18122/1/%D0%94%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%A2..pdf> (дата звернення 27. 04. 2023).

21. Дмитренко Ю. В. Особливості фінансового, правового та організаційного забезпечення соціального захисту громадян в умовах Євроінтеграції України. *Фінансово кредитна діяльність : теорія та практика*. Київ, 2022. Т.3, №44. С. 234-242. URL: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/3655> (дата звернення 08. 04. 2023).

22. Європейський кодекс соціального забезпечення : офіц. Текст. Київ : КМ, 1990. 60с. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws> (дата звернення 23. 03. 2023).

23. Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально- трудові відносини : теорія та практика : збірник наукових праць*. Київ: КНЕУ, 2018. С. 114–121.

24. Іляш О. Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні. *Національний інститут стратегічних досліджень*. Львів, 2012. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/763> (дата звернення 15. 04. 2023).

25. Карлсон М., Сідельнік Л., Міщенко С., Карлсон М. Управління якістю соціальних послуг: теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг. К. : Укр. Фонд соц. інвестицій, 2007. 99 с.

26. Карпенко О. В. Штучний інтелект як інструмент публічного управління соціально-економічним розвитком : смарт-інфраструктура, цифрові системи бізнес аналітики та трансферти. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. Київ. 2021. №10. С. 1-6. URL:: [http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/10\\_2021/4.pdf](http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/10_2021/4.pdf) (дата звернення 11. 11. 2023).

27. Кінащук Л. Організація та правове забезпечення контролю як функції управління. *Підприємництво, господарство і право*. Київ. 2014. № 5. С. 57-59.

28. Кодекс законів про працю України: офіц. текст. Київ : КМ, від 22.11.2023. № 3494-IX. URL:: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text> (дата звернення 29. 11. 2023).

29. Колот А.М. Соціальна політика в умовах глобалізації та лібералізації економічних відносин: здобутки, втрати , тенденції. *Демографія та соціальна економіка*. Київ. 2008. № 1. С.23-41. URL: <https://dse.org.ua/archive/9/2.pdf> (дата звернення 25.09.2023)

30. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.

31. Кохалик Х. М. Світовий досвід впровадження електронної демократії : проблеми та досягнення. Ефективність державного управління. Київ. 2015. №42. URL:: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu\\_2015\\_42\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_42_20) ( дата звернення 01. 04. 2023).

32. Крушельницька Т.А. Державна служба в умовах становлення громадянського суспільства: трансформація стилю державно-управлінської діяльності. *Вісник Університету митної справи та фінансів*. Дніпро. 2017. № 1 (16). (Серія “Державне управління”). С. 99 – 108.

33. Курко М. Н. Зміст державного управління : теоретико-правовий аспект. *Юридичний вісник* . Харків , 2015. № 1. С. 36–40.

34. Kuznets S. *Modern Economic Growth : Rate, Structure and Spread.* – New Heaven, 1966. P. 9, 12.
35. Лугиня М. В. Розвиток концепції ефективності в державному управлінні : теоретико-прикладний аспект : дис. канд. наук з держ. упр. К. : «Знання», 2016. 254 с.
36. М. М. Шкільняка., Т. М. Желюк. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я : колективна монографія. Тернопіль : Крок, 2020. 560 с.
37. Майя Мар'єнко, Валентина Коваленко. Штучний інтелект та відкрита наука в освіті. *Фізико-математична освіта.* 2023. Т38. №1. С. 48-53
38. Малімон В.І. Соціальна і гуманітарна політика : навчальний посібник. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2012. 352 с.
39. Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей : наказ Мінсоцполітики від 14. 06. 2018 № 890. URL: [msp.gov.ua/documents/5908.html](https://msp.gov.ua/documents/5908.html)(дата доступу 08.09.2023)
40. Нерівність в Україні : масштаби та можливості впливу / за ред.: Е. М. Лібанової. К. : Інститут демографії та соціальних досліджень імені М. В. Птухи НАН України, 2012. 404 с.
41. Офіційний сайт Міністерства праці та соціальної політики Польщі URL: <https://www.gov.pl/web/rodzina/info-dla-obywateli-ukriny-news> (дата доступу 05. 09. 2023).
42. Офіційний сайт Національної ради охорони здоров'я і соціального забезпечення Швеції URL: <https://www.socialstyrelsen.se/en/statistics-and-data/statistics/> (дата доступу 15. 04. 2023).
43. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : Закон України від 05.10.2000. № 2017-III. Дата оновлення : 12.01.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text> (дата звернення 12. 10. 2023).

44. Про державну допомогу сім'ям з дітьми: Закон України від 21.11.1992 № 2811-ХІІ. Дата оновлення : 27.04.2027 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2811-12#Text> (дата звернення 09. 12. 2023).

45. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. Дата оновлення : 22.11.2023. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення 12. 03. 2023).

46. Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю : Закону України від 19.12.2017. № 2249-VIII. Дата оновлення 28.07.2022. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2109-14#Text> (дата доступу 09. 12. 2023).

47. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг : наказ Міністерства соціальної політики від 27.12.2023 № 904. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#FindText> (Дата звернення 06. 12. 023).

48. Про інноваційну діяльність : Закон України від 04. 07. 2002 р. № 40-IV. Дата оновлення 13.12.2022. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/40-15#Text> (дата звернення 12. 11. 23).

49. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21. 05. 1997 № 280/97-ВР. Дата оновлення 08.12.2023. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/print> (дата звернення 16. 04. 2023).

50. Про місцеві державні адміністрації: закон України від 1999. № 20-21. Дата оновлення : 30.05.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text> (дата звернення 10. 03. 2023).

51. Про пенсійне забезпечення: Закон України від 1992 № 2443-VIII. Дата оновлення 14.08.2021. URL :<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1788-12#Text> (дата звернення 12. 03. 2023).

52. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2029. № 2671-VIII. Дата оновлення : 01.12.2022 URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 18.09.2023)

53. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20.10.2014. № 1706 – VII. Дата оновлення : 08.11.2023 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>

54. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 № 1153-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text> (дата звернення 08.08.2023).

55. Роледерс В. В., Кукель Г. С. Проблеми фінансування сфери соціального захисту населення в Україні та шляхи їх подолання. Інвестиції : практика та досвід. *Економічна наука*, Вінниця. 2019. № 10. С. 49–54.

56. Сайт Міжнародного благодійного фонду «Гармонія». 2023. URL: [https://harmony.co.ua/?page\\_id=4729](https://harmony.co.ua/?page_id=4729) ( дата звернення 8.10.2023)

57. Семигіна Т. Соціальні послуги у територіальних громадах України : інновації правового регулювання URL: [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk\\_4\\_2019-65-75.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf) (дата звернення 18.03.2023).

58. Сенік А. М. Інноваційні технології навчання у підготовці майбутніх соціальних працівників. *Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова. Педагогічні науки: реалії та перспективи*. Київ. 2020. №5. С.192-195. URL: [https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/38076/Senyk\\_192-195.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/38076/Senyk_192-195.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (дата звернення 08.12.2023).

59. Соціологічна асоціація України. Звіт «Соціальні нерівності: сприйняття українським суспільством»: Харків. 2018. URL: [https://sau.in.ua/app/uploads/2019/07/ZVIT\\_SOCZIALNINERIVNOSTI\\_2018\\_.pdf](https://sau.in.ua/app/uploads/2019/07/ZVIT_SOCZIALNINERIVNOSTI_2018_.pdf) (дата звернення 06.09.2023)

60. Співак Я. О. Соціальний захист населення : міждисциплінарний аспект. *Intellectual Archive* : Київ , 2018. № 2. С. 32–40.

61. Статистичний збірник «Бюджет України» : статистичний збірник. Міністерство фінансів України : офіц. текст. Київ : КМ, 2015. URL: <https://mof.gov.ua/uk/statistichnij-zbirnik> (дата звернення 19. 04. 2023).
62. Степанова О. В. Фінансування соціального захисту в умовах децентралізації : зарубіжний досвід та національні реалії. *Економічна наука* . Вінниця : 2016 . № 22 . С . 73–79.
63. Сучасні підходи до впровадження інтегрованих соціальних послуг на рівні громади / уклад. Єременко І. Київ. 2023. 9 с. : .URL:: [https://www.unicef.org/ukraine/media/36691/file/Unicef\\_Integrated%20social%20services.pdf](https://www.unicef.org/ukraine/media/36691/file/Unicef_Integrated%20social%20services.pdf) (дата звернення 05. 12. 2023).
64. Технології соціальної роботи і соціальної допомоги в умовах трансформаційного періоду : навчально-методичний посібник / за ред. : А. О. Полянничко, А. В. Кирилюк. Суми : ФОП Цьома, 2020. 336 с.
65. Тимошко Г. М. Менеджмент соціальної роботи: навчальний посібник. Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2011. 308 с.
66. Тищенко О. В. Досвід соціального забезпечення населення в провідних країнах Європейського союзу. Херсон: *Науковий вісник Херсонського державного університету*, 2015. Вип. 2. С. 76–81.
67. Фаренік С. А. Логіка і методологія наукового пізнання : Наук.-метод. посіб. Київ : Вид-во УАДУ, 2000. 340 с.
68. Фомін А. Г. Соціальна робота в Україні: монографія. Київ : Знання, 2005. 536 с.
69. Фурман А. В., Підгурська М. В. Історія соціальної роботи: навчальний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2014. 174 с.
70. Хомутенко А. В. Проблематика управління державними бюджетними та позабюджетними фондами грошових коштів в Україні. *Економічна наука*. Одеса : «Маяк», 2018. № 3. С. 60–66.
71. Черезова І. О. Психологія життєвих криз особистості: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Бердянськ : БДПУ, 2016. 193 с.

72. Шевченко І. Органи самоорганізації населення : приховані ресурси територіальної громади .*Соціальна політика і соціальна робота*. Київ. 2005, №4. 136-138 с.
73. Шиліна Г. М. Фінансування соціального захисту населення України: джерела, форми та методи. Маріуполь: МДУ, 2015. 212 с.
74. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків : ХІСД, 2017. 112 с.
75. Офіційний сайт Підгороднянської міської територіальної громади URL : <https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/#> (дата звернення 21.12.2023)
76. QlikView. Офіційний сайт компанії URL: <https://www.rbcgrp.com/o-kompanii/> (дата звернення 11.10.2023)
77. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).2023. Офіційний сайт компанії URL: <https://www.ibm.com/products/spss-statistics> (дата звернення 13.11.2023)