

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «Сучасна стратегія розвитку соціальної роботи в Україні в наданні
соціальних послуг»

Виконала студентка групи СЗ-21-2
Спеціальність 232 «Соціальне забезпечення»
Дутка К.Є.
(прізвище та ініціали)

Керівник Туболець І.І.

к. е. н., доцент,

доцент кафедри соціального забезпечення
та податкової політики

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Рецензент _____

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Дніпро – 2025 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 232 «Соціальне забезпечення»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

“ _____ ” _____ 2025 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Дутка Кристині Євгенівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Сучасна стратегія розвитку соціальної роботи в Україні в наданні соціальних послуг»

Керівник роботи Туболець Ірина Іванівна, к.е.н., доцент, доцент кафедри соціального забезпечення та податкової політики,

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

затверджена наказом УМСФ від “ _____ ” _____ 2025 р. № _____

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи: 1. Законодавчі та нормативно-правові акти. 2. Статистична інформація Міністерства соціальної політики України та Державної служби статистики України. 3. Наукові праці вітчизняних науковців. 4. Матеріали інтернет видань, інформація міжнародних організацій.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Теоретичні засади провадження соціальної роботи в контексті стратегічного розвитку держави. 2. Аналіз ефективності соціальної роботи (на прикладі Дніпропетровської області). 3. Удосконалення надання соціальних послуг в Україні.

5. Перелік графічного матеріалу: 3 таблиці та 8 рисунків.

6. Дата видачі завдання “ _____ ” _____ 20__ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір та закріплення теми кваліфікаційної роботи	грудень 2024 р. – січень 2025 р.	Виконано
2.	Збір та обробка літературних джерел за темою дослідження	січень 2025 р.	Виконано
3.	Складання плану роботи	січень 2025 р.	Виконано
4.	Написання основних розділів роботи	січень – травень 2025 р.	Виконано
5.	Консультації з науковим керівником	згідно з графіком консультацій	Виконано
6.	Оформлення кваліфікаційної роботи, надання її науковому керівнику, отримання відгуку	травень 2025 р.	Виконано
7.	Підготовка доповіді та демонстраційних матеріалів до роботи	травень 2025 р.	Виконано
8.	Здача кваліфікаційної роботи на кафедрі	травень 2025 р.	Виконано
9.	Захист роботи	червень 2025 р.	

Студент _____
(підпис)

Дутка К.Є.
(прізвище та ініціали)

Керівник _____
(підпис)

Туболец І.І.
(прізвище та ініціали)

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ**

АНОТАЦІЯ

Дутка К.Є. Сучасна стратегія розвитку соціальної роботи в Україні в наданні соціальних послуг.

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «Бакалавр» за спеціальністю 232 «Соціальне забезпечення». Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2025.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, 3 розділів, висновків. Робота викладена на 52 сторінках, містить 3 таблиці, 8 рисунків, 2 сторінки додатків. Список використаних джерел містить 41 найменування.

Зміст анотації: Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню системи надання соціальних послуг у контексті реалізації стратегії розвитку соціальної роботи в Україні. В першому розділі досліджено теоретичні засади провадження соціальної роботи в контексті стратегічного розвитку держави. У другому розділі проведено аналіз ефективності соціальної роботи (на прикладі Дніпропетровської області). У третьому розділі на основі проведеного дослідження та за результатами аналізу визначити напрями удосконалення надання соціальних послуг в Україні.

Ключові слова: соціальна робота; соціальні послуги; система надання соціальних послуг; ефективність соціальних послуг; соціальне обслуговування громадян.

ABSTRACT

Dutka K. Modern strategy of social work development in Ukraine in the provision of social services.

Bachelor's qualification paper in the field of higher education "Bachelor" in specialty 232 "Social Security." University of Customs and Finance, Dnipro, 2025. The qualification paper consists of an introduction, three chapters, and conclusions. The work is presented on 52 pages, contains 3 tables and 8 figures. The list of references includes 41 sources.

The qualification work is devoted to the study of the system of social services provision in the context of the implementation of the strategy for the development of social work in Ukraine. In the first chapter, the theoretical foundations of social work in the context of the strategic development of the state are investigated. The second section analyzes the effectiveness of social work (on the example of Dnipropetrovska oblast). The third section, based on the research and analysis, identifies areas for improving the provision of social services in Ukraine.

Keywords: social work; social services; system of social services; effectiveness of social services; social services for citizens.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В КОНТЕКСТІ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ ДЕРЖАВИ	7
1.1 Соціальна політика в Україні в умовах сучасних викликів	7
1.2 Теоретико-правові основи здійснення соціальної роботи в Україні	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ (на прикладі Дніпропетровської області)	18
2.1 Соціально-демографічна характеристика населення Дніпропетровської області	18
2.2 Аналіз соціальних проблем населення області та чинники, які їх обумовлюють	24
2.3. Аналіз забезпечення базовими та спеціалізованими соціальними послугами вразливих груп населення у громадах	29
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	35
3.1 Проблеми у системі надання соціальних послуг	35
3.2 Шляхи забезпечення якості соціальних послуг та їх доступності населенню	41
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Розвиток країни не може відбуватись без урахування викликів часу, змін на міжнародному рівні, які також впливають на внутрішню політику та стратегію країни. Останні роки в Україні впроваджувались чисельні реформи в різних сферах суспільного життя, які були спрямовані на приведення правових та організаційних засад функціонування держави до міжнародних та європейських стандартів.

Введення воєнного стану в країні зумовило необхідність кардинального перегляду стратегії розвитку держави, при цьому в першу чергу особливої державної підтримки потребувала сфера соціального захисту різних верств населення, які опинились в скрутному становищі через перебування на окупованих територіях, залишились без житла, вимушені були переїхати в інші регіони. Впровадження нових політик соціального захисту не може якісно відбуватись без їх належного нормативно-правового забезпечення.

Як свідчить аналіз наукових досліджень правових та організаційних засад реалізації соціальної політики, ще до повномасштабного вторгнення окремі аспекти соціального захисту населення потребували удосконалення, оскільки залежали від проведення реформ в інших сферах діяльності як на державному, так і на місцевому рівнях. Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням пов'язаним з визначенням ролі соціальної політики в розвитку держави розглядали такі вчені як Венедіктов С.В., Волгін М.О., Смагло О.В., Ушенко Н.В., Шило К.М., Чанишева Г.І. та ін. Ушенко Н.В. та Шило К.М., досліджуючи концептуальні засади соціальної політики України, провели огляд передумов формування оновленої соціальної політики в контексті суспільного розвитку. Визначали концептуальні засади реалізації соціальної політики держави, адекватної вимогам ринкової економіки і сучасним умовам [1, с. 111]. Смагло О.В. в роботі соціальна політика: реалії та перспективи, розглянув проблеми сутності соціальної політики, проаналізував підходи до визначення даного

поняття в контексті побудови і функціонування соціальної держави. Автором окреслені нагальні проблеми соціальної політики в Україні, окреслено її пріоритетні напрями та невирішені завдання [3, с. 70]. Разом з тим, сучасні виклики, які постали перед країною, потребують нових доктринальних підходів та комплексних досліджень задля визначення актуальних напрямів формування та реалізації соціальної політики та її законодавчого забезпечення.

Метою бакалаврської кваліфікаційної роботи є дослідження системи надання соціальних послуг у контексті реалізації стратегії розвитку соціальної роботи в Україні.

Об'єкт дослідження – соціальні послуги в Україні.

Предмет дослідження – особливості розвитку соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну.

Виходячи з мети дослідження були визначено такі завдання:

- дослідити теоретичні засади провадження соціальної роботи в контексті стратегічного розвитку держави;
- провести аналіз ефективності соціальної роботи (на прикладі Дніпропетровської області);
- на основі проведеного дослідження та за результатами аналізу визначити напрями удосконалення надання соціальних послуг в Україні.

Методи дослідження: аналіз і синтез, порівняльний аналіз, індукція й дедукція, графічний метод, статистичний аналіз, метод узагальнення, системний підхід.

Інформаційною базою роботи є офіційні статистичні дані Державної служби статистики України, Міністерства соціальної політики України, законодавчі та нормативно-правові акти, наукові публікації українських та зарубіжних дослідників, результати аналітичних звітів і досліджень.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В КОНТЕКСТІ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ ДЕРЖАВИ

1.1 Соціальна політика в Україні в умовах сучасних викликів

Сучасна українсько-російська війна зумовила суттєве зростання кількості населення, яке потребує державного захисту. Через це, найважливішим завданням держави на сьогоднішній день є при будь-яких умовах допомагати забезпечити соціальний захист населення в період дії воєнного стану не зважаючи на значне обмеження бюджетного фінансування даної статті видатків [4, с. 83].

На момент повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України характерною рисою системи надання соціальних послуг в Україні був відсутній однаковий підхід до надання таких послуг на місцевому рівні. Такий стан справ зумовлено реформою місцевого самоврядування, яка передбачає перехід широкого кола повноважень у соціальній сфері до територіальної громади, а також тим, що норми нового закону, яким регулюється надання соціальних послуг, всі повноваження та відповідальність за організацію їх надання покладають на органи місцевого самоврядування [5, с. 9].

Сучасна галузь соціальної роботи вбудовується у нову соціальну реальність з недосконалою нормативно-правовою базою; недостатньо підготовленими до інноваційної діяльності кадрами; такими, що втратили актуальність видами соціальних послуг; громіздкою і забюрократизованою інформаційною системою; фінансуванням мережі установ соціального спрямування відповідно до кошторисних потреб, яке не завжди зорієнтоване на кінцевий соціальний результат [6, с. 194].

Як слушно зазначає М.В. Корнієнко, день 24 лютого 2022 р. став переломним моментом для всього українського суспільства. Розпочата Росією війна проти України вплинула на всі сфери соціального життя нашого народу. І, якщо для Росії неважливими є правові аспекти знищення українців, порушення територіальної цілісності України, її суверенітету (на що вказують як методи ведення війни російською армією, так і сам характер війни – загарбницька, фактичне ігнорування вимог міжнародного права, у тому числі й міжнародного гуманітарного права), то Українська держава і далі виконує взяті на себе міжнародні зобов'язання [7, с. 28].

Головними показниками ефективності соціальної політики є рівень добробуту, освіти, здоров'я населення, соціальної стабільності, конструктивності відносин соціальних груп і т.д. Важливе місце в досягненні поставленої мети має стратегія соціальної політики, яка являє собою своєрідний план розв'язання соціальних проблем країни на кожному конкретно-історичному етапі. У демократичному суспільстві плюралізм ідеологій та наявність різних суб'єктів породжує розмаїтість цілей і багатоманітність стратегій соціальної політики. Кожна зі стратегій входить складовою частиною в ту або іншу ідеологію й програму суспільного розвитку [8].

Головним у соціальній політиці є обов'язок держави гарантувати законодавчо, соціально й економічно нормальні для даного історичного періоду умови, які забезпечують самостійне життя, свободу вибору життєвого шляху, сфери діяльності, відповідальність за свої дії, «плату» за рівень особистого добробуту і становища у суспільстві. Соціальна політика повинна будуватися на основі взаємної відповідальності та взаємних обов'язків держави й населення. В умовах нестабільного розвитку економіки вона має бути адекватною стану розвитку економіки, сприяти стабілізації виробництва та забезпечувати мінімально необхідні стандарти життєвого рівня населення [9, с. 77].

Стратегічна мета соціальної політики має бути спрямована на взаємну відповідальність держави і людини. Досягнення поставленої мети і вирішення

конкретних завдань потребує реалізації та формування соціальної політики з урахуванням таких положень: взаємна солідарна відповідальність усіх суб'єктів соціальної політики держави, неурядових об'єднань, підприємців, громадян за результати соціального розвитку; добровільність і різноманіття форм участі людей у формуванні та реалізації соціальної політики; відвертість і підконтрольність соціальної політики суспільству, людині; міжнаціональна, міжгрупова і міжособистісна толерантність; захист працездатного населення від соціальних ризиків переважно за страховими принципами; гарантоване збереження раніше придбаних соціальних прав для людей, які фактично користуються цими правами, чий матеріальний стан багато в чому ними визначається [10, с. 114].

Зміни, які відбулись в останні роки, суттєво вплинули на основні напрями формування соціально-правових засад стратегічного розвитку держави. Тимчасове призупинення або повне припинення діяльності суб'єктів господарювання, зниження фінансової спроможності населення, необхідність підтримки внутрішньопереміщених осіб, а також осіб, постраждалих внаслідок повномасштабного вторгнення, обумовлює важливість оперативного прийняття нових нормативно-правових актів, які б визначали нові напрями соціальної підтримки та захисту населення. Питання соціального добробуту та формування нових соціальних гарантій захисту прав та інтересів громадян в умовах воєнного стану стали викликом не лише для держави, а й викликали стурбованість на міжнародному рівні.

Дуже важливою і вчасною, з нашої точки зору, є заява Європейського комітету з соціальних прав від 24 березні 2022 року, в якій висловлювалась глибока стурбованість життям і правами людей в Україні у зв'язку з військовою агресією російської федерації в Україні. В заяві зазначено, що держави-члени Ради Європи, які підписали Хартію, погодились забезпечити своєму населенню зазначені в ньому соціальні права, щоб підвищити свій життєвий рівень і свій соціальний добробут. Підкреслено, що військова агресія проти іншої держави-учасниці сама по собі є несумісною з духом та цілями Європейської соціальної

хартії, що нинішня криза спричинена військовою агресією російської федерації проти України не повинна мати наслідком зниження захисту прав, визнаних Хартією, як в межах України, так і за її межами, і що держави-учасниці Хартії зобов'язані вживати всіх необхідних заходів для забезпечення виконання прав за Статутом ефективно, гарантовано в будь-який час, у тому числі, за необхідності, через міжнародну допомогу та співпрацю [11].

Відповідно до Плану дій Ради Європи для України на 2023-2026 роки «Стійкість, відновлення та відбудова» з питань захисту соціальних прав передбачено зокрема такі заходи: надання експертної підтримки органам державної влади в частині створення нової моделі соціальної політики, приділяючи особливу увагу найбільш уразливим групам населення та особам, які постраждали від війни, включно з прозорою та ефективною системою соціального страхування, яка відповідає європейським стандартам, зокрема Європейській соціальній хартії, та допомагає долати дискримінацію у всіх її формах, а також відповідає фінансовим можливостям держави, надання підтримки в частині реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року та моніторингу відповідних планів дій в рамках цієї стратегії; надання експертної підтримки для розробки політики та стратегії подолання бідності в Україні та зміцнення спроможності національних та місцевих органів влади для впровадження наявної політики; надання допомоги в частині оновлення політики соціальної інтеграції та участі в житті суспільства осіб з обмеженими можливостями та реалізації оновленої політики в галузі зайнятості осіб з обмеженими можливостями для поліпшення доступу до ринку праці для таких осіб відповідно до стандартів Європейської соціальної хартії та ін. [12].

Слід відзначити, що з моменту повномасштабного вторгнення російської федерації, Урядом країни почали запроваджуватись заходи підтримки, спрямовані на забезпечення соціальної підтримки населення з урахуванням вимог часу. Серед таких проектів слід відзначити такі. Однією з перших стала програма «є Підтримка», яку запровадили в березні 2022 року. Щоб підтримати

малозабезпечених українців, уряд також спростив процедуру оформлення соціальної допомоги. Реєстрація як ВПО або безробітним стала можливою онлайн через додаток «Дія».

Пізніше у 2022 році уряд запровадив нову публічну онлайн-платформу «є Допомога», яка має три напрями: отримати грошову державну допомогу; отримати допомогу від волонтерів або стати ними; отримувати виплати допомоги від міжнародних організацій. У липні 2022 року була запущена програма «є Робота», що спрямована на підтримку МСП та створення робочих місць. У жовтні 2022 року уряд запустив програму «є Оселя», що координує надання субсидованих іпотечних кредитів військовослужбовцям і співробітникам служби безпеки, медичному персоналу, ВПО та деяким іншим групам. У травні 2023 року уряд запровадив Програму відновлення пошкодженого житла «є Відновлення». Програма дозволяє отримати до 200 000 грн компенсації. Важливо, що компенсацію можна також вимагати за ремонт, зроблений до впровадження програми [13, с. 13].

Аналіз наведених заходів свідчить, що в країні попри складні умови, обумовлені воєнним станом, доволі оперативно почали розроблятися та впроваджуватися різні програми соціальної підтримки населення, спрямовані на забезпечення реалізації права на працю, поліпшення житлових умов та компенсацію у випадку його пошкодження через військову агресію. Разом з тим важливе значення для реалізації соціальної політики підтримки населення має належне законодавче забезпечення.

Чанишева Г.І. слушно зазначає, що ефективний механізм реалізації соціальної політики має здійснюватися на ґрунтовній законодавчій основі, у зв'язку з чим, запропонувала прийняти Закон України про соціальну політику, нормами якого пропонує визначити поняття, основні цілі, функції, завдання, сфери, структурні елементи (підсистеми), суб'єктів та об'єктів соціальної політики, механізм та засоби її реалізації, а також здійснити кодифікацію трудового й соціального законодавства, розробити державні соціальні стандарти, які б забезпечували гідний рівень життя людини [2].

Тому поряд з розробкою соціальних програм підтримки, також відбулось прийняття нормативно-правових актів, які встановлюють гарантії соціальної підтримки окремих категорій громадян. До таких актів слід віднести зокрема: Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» [14] «Питання деяких виплат військовослужбовцям, особам рядового і начальницького складу, поліцейським та їх сім'ям під час дії воєнного стану», затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 р. № 168 [15], «Порядок компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб», затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 р. № 333 [16], «Про особливості виплати та доставки пенсій, грошових допомог на період введення воєнного стану» Постанова Кабінету Міністрів України від 26.02.2022 р. № 162 [17]. Проведене дослідження дозволяє зробити такі висновки. Головними показниками ефективності соціальної політики є рівень добробуту, освіти, здоров'я населення, соціальної стабільності, конструктивності відносин соціальних груп. Державну соціальну політику слід розглядати як багаторівневу і багатофункціональну систему, яка зможе забезпечити соціальний та економічний розвиток країни внаслідок активізації людського капіталу та максимальної реалізації його інноваційного потенціалу. Соціальна політика повинна будуватися на основі взаємної відповідальності та взаємних обов'язків держави й населення.

Стратегічною метою соціальної політики є орієнтація на взаємну відповідальність держави і людини. Європейська соціальна модель є для решти світу прикладом суспільства, заснованого на соціальній справедливості та солідарності, де економічний та соціальний розвиток мають рівний пріоритет і де гідна праця та соціальний захист борються з бідністю та соціальною ізоляцією. Введення воєнного стану через повномасштабне вторгнення виявило нові виклики у сфері соціального захисту громадян та обумовили необхідність визначення нових напрямів соціально-правових засад стратегічного розвитку

країни. Серед цих засад в першу чергу слід виділити такі:

- потреба максимального збереження рівня соціального захисту населення на умовах довоєнного стану
- розробка та впровадження програм соціальної підтримки окремих категорій населення (ВПО, громадяни, які лишились на тимчасово окупованих територіях; безробітні внаслідок скорочення бізнесів тощо);
- налагодження співпраці з міжнародними партнерами з метою отримання підтримки щодо реалізації нових соціальних програм підтримки та захисту населення;
- подальша реалізація реформи у сфері соціального забезпечення, котра була започаткована до введення воєнного стану, наскільки це є можливим відповідно до умов сьогодення.

1.2 Теоретико-правові основи здійснення соціальної роботи в Україні

Теоретичні засади соціальної роботи охоплюють сукупність знань, концепцій, понять, які відображають закономірності, принципи, тенденції розвитку соціальної роботи, а також обґрунтовують моделі та техніки соціального втручання. Соціальна робота як практична діяльність спирається на певні теоретичні уявлення, які допомагають зрозуміти сутність соціальних проблем та розробити ефективні способи їх вирішення.

Система соціального захисту населення покликана підтримувати людей у складних ситуаціях, з якими вони не можуть справитися самотійно, як-от бідність, самотність, бездомність, тривалі проблеми зі здоров'ям, а також тоді, коли вони потребують додаткової підтримки. Такі періоди в житті людини українське законодавство визначає як «складні життєві ситуації» і передбачає низку програм, які покликані підтримати людину фінансово та запобігти бідності: виплати державної допомоги, субсидії та пільги, а також великий

спектр соціальних послуг, покликаних запобігати виникненню таких ситуацій, мінімізувати їхній вплив на якість життя людини та допомогти особам і сім'ям справлятися з такими складними ситуаціями, долаючи негативний вплив різних обставин.

Серед основних теоретичних засад соціальної роботи відокремлюють теорію потреб, теорію соціальної дії, теорію соціального обміну, теорію систем, теорію конфлікту, теорію екології, теорію змін, теорію деонтології. Їх особливості наведені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Теоретичні засади соціальної роботи

Теорія	Суть припущень
Теорія потреб	Соціальна робота орієнтована на задоволення потреб людини та розв'язання проблем, що виникають внаслідок незадоволення цих потреб. Розрізняють життєві (елементарні) та вищі потреби.
Теорія соціальної дії	Вивчає соціальну поведінку особистості, яка визначається об'єктивними умовами її життєдіяльності, що породжують певні потреби та інтереси.
Теорія соціального обміну	Передбачає, що взаємодія між людьми будується на обміні ресурсами та послугами. У соціальній роботі це проявляється у наданні допомоги та підтримки, які мають взаємну цінність для клієнта та соціального працівника.
Теорія систем	Розглядає людину як частину системи, що включає сім'ю, спільноту, суспільство. Соціальна робота має враховувати вплив різних систем на життєдіяльність людини та використовувати ці зв'язки для вирішення проблем.
Теорія конфлікту	Вивчає причини та способи вирішення конфліктів, які можуть виникати в соціальному середовищі. Соціальна робота використовує ці знання для подолання конфліктів між клієнтами та іншими учасниками соціальної взаємодії.
Теорія екології	Розглядає людину у взаємодії з навколишнім середовищем. Соціальна робота враховує вплив середовища на життєдіяльність людини та сприяє створенню сприятливих умов для її розвитку.
Теорія зміни	Орієнтована на зміни в соціальній системі та індивідуальній поведінці. Соціальна робота спрямована на сприяння позитивним змінам у житті клієнтів та суспільства в цілому.
Теорія деонтології	Вона визначає моральні обов'язки та принципи поведінки соціального працівника, які ґрунтуються на повазі до людської гідності, справедливості та конфіденційності.

Джерело: складено автором

Причиною появи потреби у соціальних послугах є виявлення обставин, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи,

функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно. Перелік чинників, що можуть призвести до таких обставин наведений на рис. 1.1.

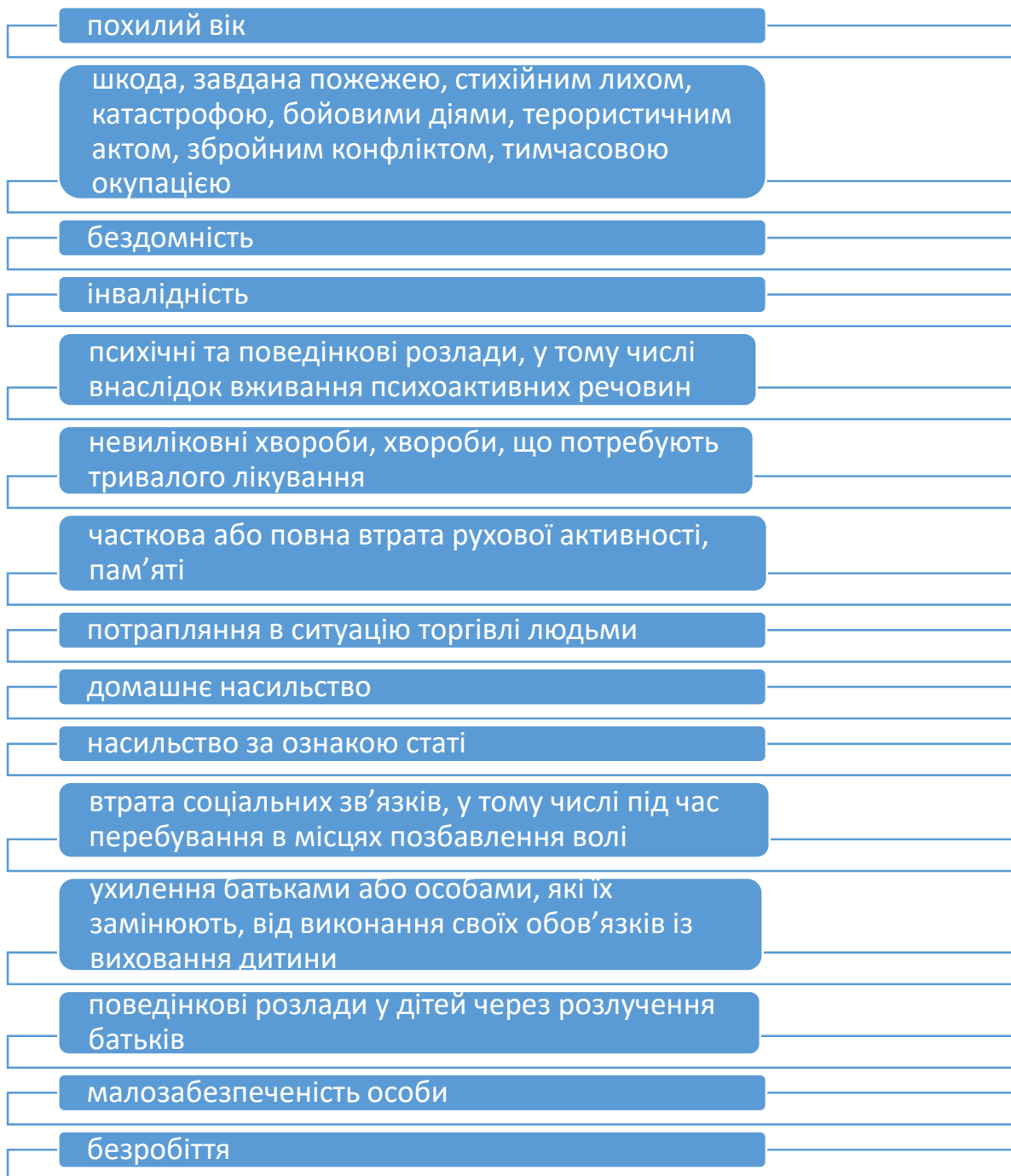


Рисунок 1.1 – Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини

Джерело: узагальнено автором

Важливі етапами соціальної роботи загально прийнято вважати діагностику, втручання, супровід, профілактику та реабілітацію.

При цьому під соціальною діагностикою розуміють оцінку потреб та проблем клієнта, виявлення ресурсів для їх вирішення.

Соціальне втручання – це розробка та реалізація заходів, спрямованих на допомогу клієнту, захист його прав, покращення його соціального становища.

Під соціальним супроводом розуміють надання постійної підтримки та допомоги клієнту у вирішенні його проблем, у тому числі у взаємодії з іншими установами та організаціями.

Соціальна профілактика являє собою запобігання виникненню соціальних проблем, створення умов для їх попередження.

Соціальна реабілітація – це відновлення соціальних функцій та можливостей клієнта, які були порушені внаслідок певних життєвих обставин.

Теоретичні засади соціальної роботи тісно пов'язані з практичною діяльністю, вони визначають підходи до вирішення соціальних проблем, а також сприяють підвищенню професійної компетентності соціальних працівників.

Війна вплинула на різні системи, у тому числі і систему надання соціальних послуг. В умовах воєнного стану для того, щоб підтримати вразливі групи населення, місцеві органи влади змушені діяти екстрено і кризово. Для цього внесені відповідні зміни на рівні законодавства, зокрема, запропонована спрощена процедура ухвалення рішення про надання соціальних послуг та порядок їх отримання. Така організація роботи забезпечує ухвалення рішення про надання соціальних послуг протягом однієї доби. Також місцеві органи влади, за потреби, можуть делегувати ухвалення рішення про надання соціальних послуг безпосередньо надавачам, що значно скорочує строки з надання допомоги. Спрощена процедура застосовується до різних видів соціальних послуг. Під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях визначено перелік соціальних послуг, які можуть надаватися екстрено (кризово) особам чи сім'ям, які опинилися у СЖО, у зв'язку з ситуаціями, що загрожують їхньому життю. До таких послуг належать: інформування; консультування; надання притулку, зокрема нічного;

короткотермінове проживання; екстрене (кризове) втручання; представництво інтересів; підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, бездомних осіб; соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у СЖО; соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування; догляд вдома; догляд стаціонарний; денний догляд, денний догляд дітей з інвалідністю; паліативний догляд; соціально-психологічна реабілітація; натуральна допомога; переклад жестовою мовою; транспортні послуги тощо.

Варто зауважити, що визначений перелік соціальних послуг, які можуть надаватись екстрено (кризово), не є вичерпним. У разі виявлення потреби отримувача в забезпеченні іншими необхідними для нього соціальними послугами особа або сім'я може звернутися за ними до відповідної організації. У свою чергу, надавач послуг має допомогти отримувачу або його законному представнику подати заяву або повідомлення про надання таких послуг.

Крім того, під час воєнного або надзвичайного стану надавачі соціальних послуг можуть залучати до своєї діяльності та надання соціальних послуг не лише фахівців, а і волонтерів. Це дозволяє розширити можливості організацій охоплювати ширше коло людей. Здійснюючи волонтерську діяльність, роздаючи гуманітарну допомогу, волонтери можуть виявляти осіб, які потребують допомоги, долучатися до роботи гуманітарних штабів, роздачі гуманітарної чи натуральної допомоги; безпосередньо бути залученими до надання деяких соціальних послуг.

Зокрема, поширена практика залучення волонтерів до інформування населення з різних питань за допомогою сучасних каналів комунікації (наприклад, мобільні додатки, чат-боти, соціальні мережі, смс-інформування, друковану продукцію), консультувати на гарячих лініях (консультативний кризовий телефон) тощо.

Про ці та інші зміни, а також про особливості надання соціальних послуг в умовах війни вкрай важливо бути обізнаним фахівцям соціальної сфери.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

(на прикладі Дніпропетровської області)

2.1 Соціально-демографічна характеристика населення Дніпропетровської області

Відповідно до Закону України від 17 січня 2019 року № 2761-VIII «Про соціальні послуги» до повноважень рад територіальних громад належить низка завдань, зокрема визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади в соціальних послугах, здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення й осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах тощо.

Місцеві органи соціального захисту населення щороку мають здійснювати визначення потреб населення у соціальних послугах для планування заходів щодо їх надання на короткостроковий період шляхом збору, узагальнення та аналізу даних за відповідними формами (пункт 1 розділу III наказу Міністерства соціальної політики від 19 квітня 2023 року № 130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах»). Також один раз на три роки у період з 1 січня до 15 червня, ТГ варто здійснювати збирання, узагальнення та аналіз даних щодо соціально-демографічної ситуації у територіальній громаді та кількості осіб / сімей, які належать до вразливих груп населення за відповідною формою (пункт 1 розділу II цього наказу). Ці дані в розрізі старостинських округів із гендерно дезаггегованими даними можуть міститися в загальному Паспорті або Соціальному паспорті ТГ.

Паспорт громади має систематизувати дані, які характеризують

актуальну інформацію про ресурси й соціальні особливості громади, адміністративно-територіальний устрій, демографічний стан, гендерні аспекти, рівень зайнятості / безробіття, інфраструктури, житлово-комунальне господарство, громадські й релігійні організації, місцеве самоврядування та бюджет, а також ризики, з якими стикаються жителі громади.

Ці документи є дієвими інструментами для якісного планування розвитку громади й соціальних послуг, розв'язання проблемних питань, залучення інвесторів, грантодавців, донорів. Паспорт затверджується розпорядчим документом і розміщується на офіційному сайті громади.

Наказ Міністерства соціальної політики України від 19 квітня 2023 року № 130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади в соціальних послугах» визначає 43 категорії осіб / сімей, які належать до вразливих груп населення, та осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Під час заповнення форми № 2 дані були надані не за кожною категорією, при цьому було зазначено, що відповідна інформація відсутня.

Також під час заповнення форми № 2 було вказано, що кількість осіб / сімей вразливих груп населення дорівнює «0». Такі показники свідчать як про відсутність осіб / сімей цієї категорії, так і про відсутність інформації щодо неї. Майже не можливо, щоб у громаді кількість осіб категорії «Особи старшого віку й одинокі непрацездатні особи» дорівнювала «0».

Варто зазначити, що всі громади не здійснюють повний облік даних осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення (див. рис. 2.1), у кожній громаді наявна різна кількість даних щодо категорій осіб / сімей, які належать до вразливих груп населення.

Демографічна ситуація в Дніпропетровській області містить ризики для майбутнього розвитку її територій. Це пов'язано здебільшого зі скороченням природного приросту населення, незбалансованістю співвідношення між чоловіками та жінками, диспропорцією вікових груп (див. рис. 2.2), що стримує відтворення населення, поступово призводить до скорочення чисельності осіб

працездатного віку (чисельність осіб працездатного віку 174 943 особи, що складає 31,5 % від загальної кількості населення (174 943 особи) (дані надані 54 громадами).



Рисунок 2.1 - Дані щодо обліку у громадах категорій осіб / сімей, які належать до вразливих груп населення

Джерело: складено за даними [17]

При цьому кількість осіб, які працюють, складає 112 279 осіб (14 %), а безробітних, зареєстрованих у центрі зайнятості — п'ять 721 особа, що дорівнює 3,3 % від загальної кількості населення працездатного віку (дані надані 50 громадами), із них: жінок — 2 893, чоловіків — 2 082. 32,5 % працездатного населення офіційно не зайняте.

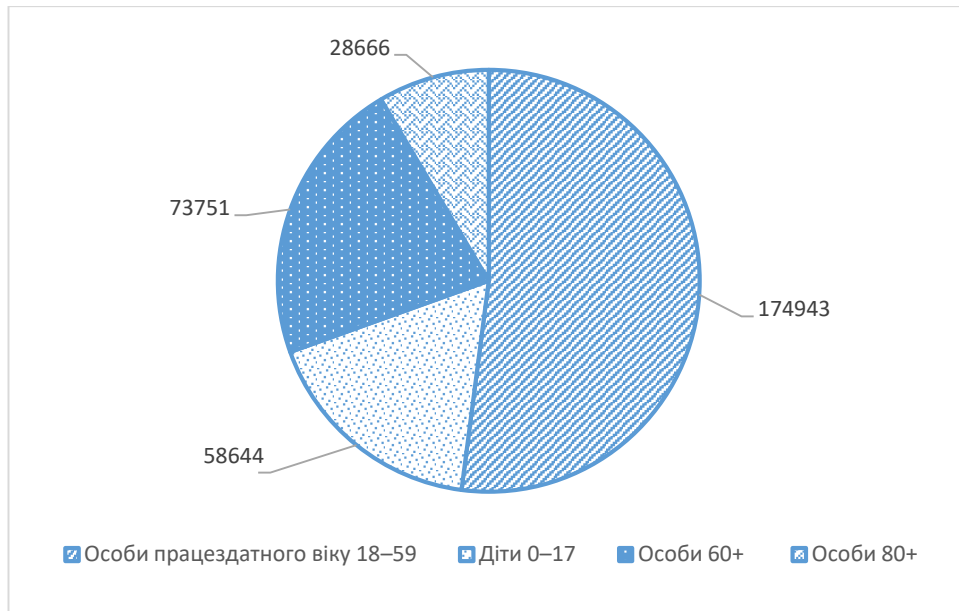


Рисунок 2.2 – Структура населення області, %, 2024 р.

Джерело: складено за даними [17]

Динаміка чисельності наявного населення свідчить про його скорочення. Основною проблемою демографічної ситуації є тенденція до зменшення народжуваності, зумовлена низкою економічних і соціальних причин. 2022 року кількість померлих значно більша, ніж народжених, за даними 47 громад. Висновок щодо динаміки збільшення чисельності області може бути не достовірним через відсутність даних ще 10 громад.

Міграція населення також є важливим чинником формування чисельності населення. У зв'язку з розв'язанням збройного конфлікту на сході країни та повномасштабною війною Російської Федерації проти України розпочалася евакуація, переміщення населення до інших регіонів України й за кордон.

Викликом для громад стала адаптація та соціальна інтеграція внутрішньо переміщених осіб (далі — ВПО) у місцеві громади. Станом на 1 січня 2023 року

прихисток отримали 43 168 внутрішньо переміщених осіб, серед яких є особи з інвалідністю (за даними 51 громади, із них у чотирьох громадах кількість ВПО дорівнює «0»). Жінок ВПО — 20 377 осіб, чоловіків — 11 909 осіб, дітей — 10 882.

Кількість осіб / сімей, які також належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах, наведена на рисунку 2.3.

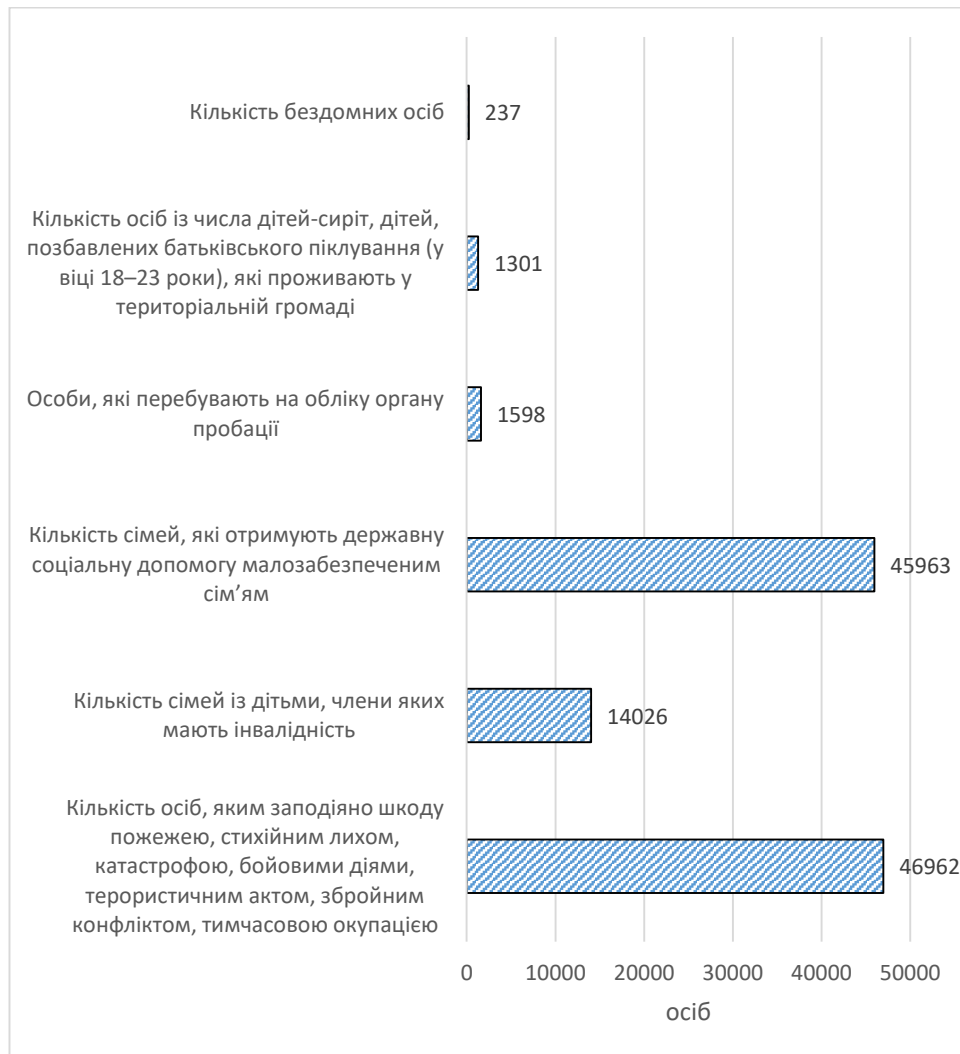


Рисунок 2.3 – Структура сімей області, які перебувають у складних життєвих обставинах (станом на 01.12.2024)

Джерело: складено за даними [17]

В області проживає 4 615 осіб — учасників антитерористичної операції та осіб, які брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з

повномасштабною війною Російської Федерації проти України (дані надані 48 громадами).

Отже, отримані соціально-демографічні дані населення свідчать про те, що вагомий сегмент у структурі населення ТГ Дніпропетровської області складають соціально-демографічні групи, вразливі в реалізації своїх прав, які відповідно до законодавства потребують надання соціальних послуг.

Аналіз цих пільгових категорій вразливих груп населення та осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, кожної громади показав:

- дані за категоріями вразливих груп населення та осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у громадах або відсутні (що свідчить про відсутність системної роботи щодо збору, узагальнення та аналізу зазначених показників), або форми заповнені формально;
- жодна громада Дніпропетровської області не надала інформацію щодо кількості осіб / сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах, у повному обсязі;
- не за кожною категорією вразливих груп населення та осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, надані гендерно дезагреговані дані.

Отже, узагальнені дані за категоріями осіб / сімей, які належать до вразливих груп населення Дніпропетровської області, потребують уточнення у зв'язку з відсутністю повної інформації від усіх громад.

Відсутність соціально-демографічних даних у громадах області в майбутньому унеможливить:

- ефективне планування розвитку громади;
- розвиток соціальних послуг;
- здійснення якісного аналізу стану надання соціальних послуг;
- якісного проведення оцінки потреб населення у соціальних послугах;
- проведення заходів щодо соціальної підтримки вразливих груп населення та осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

2.2 Аналіз соціальних проблем населення області та чинники, які їх обумовлюють

Аналіз показав, що основними соціальними проблемами, актуальними у громадах та які створюють чинники, які можуть зумовити складні життєві обставини, є старіння населення, проблеми зайнятості населення / відсутність робочих місць, низька фінансова спроможність громад, міграція населення, безпека населення, алкоголізм і вживання психоактивних речовин (див. рис. 2.4). Найбільшим чинником, який призвів до потрапляння вразливих груп населення громади у складні життєві обставин, ТГ зазначали саме повномасштабну війну, яка спричинила внутрішнє переміщення людей країною, руйнацію об'єктів житлового фонду та критичної інфраструктури.

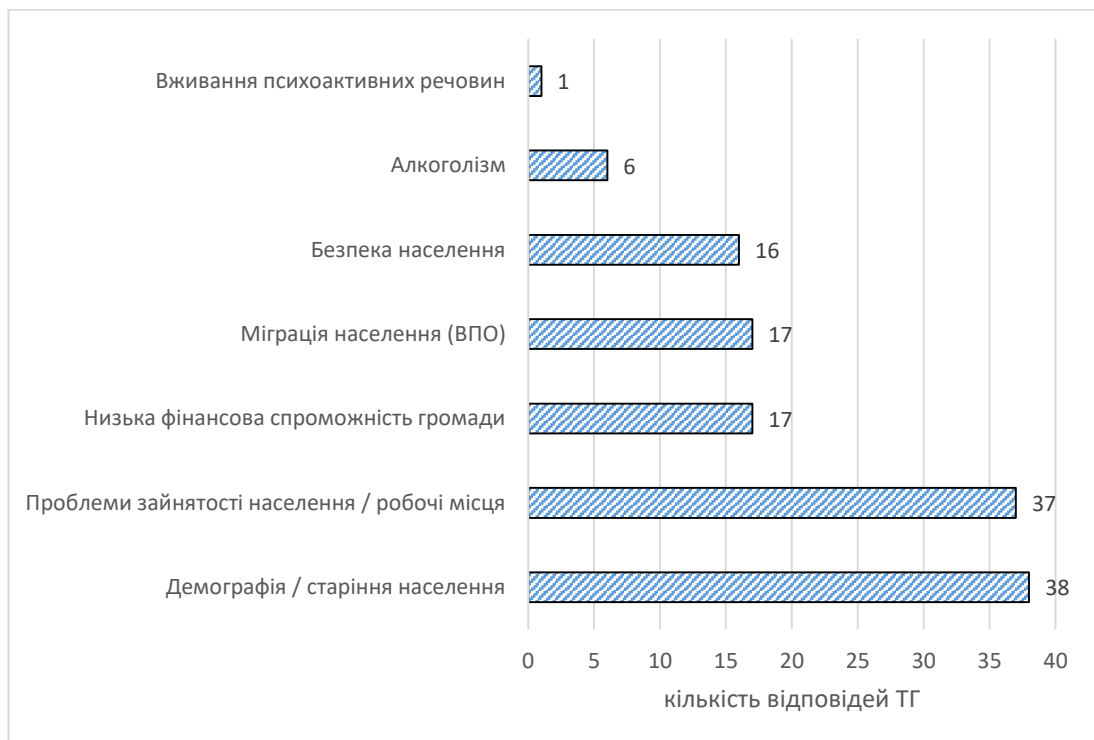


Рисунок 2.4 - Основні соціальні проблеми у ТГ Дніпропетровської області

Джерело: узагальнено автором результати опитування територіальних громад Дніпропетровської області, 2024 р.

При цьому можуть бути специфічні соціальні проблеми, які будуть створювати ті чи інші чинники, які можуть зумовити складні життєві обставини, та впливати на створення / розвиток відповідних соціальних послуг у конкретній ТГ і в регіоні загалом.

Основною ознакою розроблення стратегії розвитку громади є орієнтація на потреби та інтереси людей, тому насамперед потрібно визначити потреби населення громади в соціальних послугах: створити соціальний портрет громади, проаналізувати її соціально-демографічні характеристики, сильні сторони й потреби; «почути голоси» різних груп жителів ТГ щодо розвитку необхідної підтримки та соціальних послуг; перевірити доступність соціальних послуг і наявну координацію та взаємодоповнюваність між їхніми надавачами й надавачами освітніх, медичних, адміністративних та інших послуг.

Під час аналізу стратегічних та програмних документів у частині соціального захисту населення, зокрема, надання соціальних послуг, з'ясовано, що на сайті Дніпропетровської обласної державної адміністрації розміщені стратегії та програми (див. табл. 2.1).

Завдання 1.16. (Поліпшення умов надання соціальних і реабілітаційних послуг населенню) Програми 1. Розвитку людського потенціалу Плану заходів із реалізації у 2021–2023 роках Стратегії сталого розвитку Дніпропетровської області на період до 2027 року передбачає формування системи надання соціальних послуг відповідно до потреб населення шляхом модернізації наявних і запровадження нових видів соціальних послуг з урахуванням гендерних особливостей, зокрема забезпечення розвитку якісних і доступних послуг із догляду, зокрема доглядової інфраструктури.

Очікуваним кількісним результатом від реалізації цього Завдання передбачене будівництво, реконструкція, капітальний ремонт п'яти закладів соціальної сфери, а очікуваним якісним результатом — створення умов для прискореного процесу реабілітації осіб з інвалідністю; надання комплексу послуг із соціальної, психологічної, фізичної, медичної, психолого-педагогічної, фізкультурно-спортивної та професійної орієнтації особам, які

цього потребують, для забезпечення їхнього повноцінного життя; створення більш комфортних умов для проживання, виховання дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах, дітей, які залишились без піклування батьків, розвиток їхньої фізичної активності, забезпечення змістовного дозвілля.

Таблиця 2.1.

Основні стратегічні та програмні документи в частині надання
соціальних послуг у Дніпропетровській області

Назва стратегічного / програмного документа	Ціль / напрям / пріоритет	Завдання / заходи
Стратегія сталого розвитку Дніпропетровської області на період до 2027 року та План заходів із реалізації у 2021– 2023 роках Стратегії сталого розвитку Дніпропетровської області на період до 2027 року	Напрямок 1.4. Забезпечення соціального захисту населення та гендерної рівності	Завдання 1.16. Поліпшення умов надання соціальних і реабілітаційних послуг населенню
Програма соціальної підтримки Захисників і Захисниць України, членів їхніх сімей, а також членів сімей військовослужбовців, які загинули (пропали безвісти) в Афганістані під час виконання міжнародного обов'язку, у Чернігівській області на 2019–2023 роки	Напрямок 6. Соціальний супровід Захисників і Захисниць України та їхніх родин	6.1. Забезпечення соціальної підтримки й надання соціальних послуг Захисникам і Захисницям України та членам їхніх сімей. 6.2. Здійснення соціального супроводу родин ветеранів, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують допомоги для їхнього подолання.
Обласна програма підтримки внутрішньо переміщених осіб у Чернігівській області на 2023–2024 роки	Напрямок 12. Надання соціальних послуг особам із числа ВПО відповідно до їхніх потреб	12.1. Забезпечення охоплення базовими соціальними послугами осіб із числа ВПО через мережу центрів надання соціальних послуг, центрів соціальних служб і фахівців із соціальної роботи. 12.2. Забезпечення навчання працівників центрів надання соціальних послуг, центрів соціальних служб і фахівців із соціальної роботи щодо надання соціальних послуг особам із числа ВПО. 12.3. Надання особам із числа ВПО допомоги в отриманні соціальних послуг. 12.4. Надання особам із числа ВПО послуг підтриманого проживання в геріатричних, психоневрологічних інтернатах.

Враховуючи зазначене, можна констатувати той факт, що під «модернізацією наявних і запровадження нових видів соціальних послуг, забезпечення розвитку якісних і доступних послуг із догляду» Дніпропетровська область, як і решта регіонів, розуміє не розширення переліку соціальних послуг, залучивши додатково різних спеціалістів, фахівців, робітників, або охоплення більш широкого кола різних категорій осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, а саме «реконструкцію, капітальний ремонт» наявних надавачів соціальних і реабілітаційних послуг.

Програма економічного і соціального відновлення та розвитку Дніпропетровської області на 2023 рік взагалі не містить жодного заходу стосовно розвитку системи надання соціальних послуг вразливим групам населення, тому що, мабуть, є не пріоритетною на рівні ТГ й області загалом.

Програма соціальної підтримки Захисників і Захисниць України, членів їхніх сімей, а також членів сімей військовослужбовців, які загинули (пропали безвісти) в Афганістані під час виконання інтернаціонального обов'язку, у Дніпропетровській області на 2019–2023 роки затвердила певні заходи стосовно надання соціальних послуг і здійснення соціальної роботи, а саме, заходи 6.1. (Забезпечення соціальної підтримки та надання соціальних послуг учасникам АТО, ООС і членам їхніх сімей) і 6.2. (Здійснення соціального супроводу родин ветеранів, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують допомоги для їхнього подолання). Очікуваними результатами виконання цих заходів передбачено, зокрема, «соціальна, психологічна, правова підтримка Захисників і Захисниць України та членів їхньої сімей, надання їм своєчасних та якісних соціальних послуг». Однак, виконавцями визначені тільки «Дніпропетровський обласний, районні, міські центри соціальних служб». Для надання соціальних послуг відповідно до потреб Захисників і Захисниць та членів їхніх сімей варто було б доповнити низку виконавців іншими надавачами соціальних послуг, як-от центри надання соціальних послуг, територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), надавачі

соціальних послуг недержавного сектору.

Обласна програма підтримки внутрішньо переміщених осіб у Дніпропетровській області на 2023–2024 роки передбачає певні заходи стосовно надання соціальних послуг особам із числа ВПО, зокрема, забезпечення охоплення базовими соціальними послугами через мережу надавачів соціальних послуг (п. 12.1) та надання допомоги в їх отриманні (п. 12.3). Окрім цього, важливим заходом є забезпечення навчання працівників центрів надання соціальних послуг, центрів соціальних служб і фахівців із соціальної роботи щодо надання соціальних послуг особам із числа ВПО (п. 12.2.). Натомість у цій Обласній програмі є захід із розвитку такої базової послуги як підтримане проживання, але саме на базі інтернатних установ області, що не відповідає міжнародним стандартам надання соціальної послуги підтриманого проживання й законодавству України.

Окрім того, на офіційному сайті Дніпропетровської обласної державної адміністрації немає офіційно опублікованої обласної програми соціального захисту населення «Турбота», що може свідчити про її відсутність.

Отже, можна зробити узагальнення за результатами аналізу про те, що у цілях, завданнях, заходах стратегічних і програмних документів ТГ недостатньо конкретизації щодо забезпечення доступними та якісними соціальними послугами, зокрема базовими, вразливих груп населення відповідно до їхніх індивідуальних потреб, а саме, запровадження комплексної та ефективної системи здійснення соціальної роботи й надання соціальних послуг, зокрема всіх етапів системи організації надання соціальних послуг.

Деякі заходи, цілі стосовно забезпечення організації надання якісних соціальних послуг відповідно до потреб жителів громад не конкретні, не вимірювані реалістичними часовими межами для їхнього втілення.

Стратегічними та програмними документами охоплені не всі категорії осіб / сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, зумовленими, зокрема, старшим віком, психічними та поведінковими порушеннями, зокрема внаслідок вживання психоактивних речовин, інвалідністю, малозабезпеченістю

особи, жорстоким поводження з дитиною, втратою соціальних зв'язків, зокрема під час перебування в місцях позбавлення волі, гендерно зумовленим насильством, домашнім насильством тощо.

У програмних і стратегічних документах територіальних громад відсутнє стратегічне (середньострокове, короткострокове) планування розвитку базових та інших соціальних послуг у територіальних громадах.

2.3. Аналіз забезпечення базовими та спеціалізованими соціальними послугами вразливих груп населення у громадах

Згідно зі статтею 34 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчим органам сільських, селищних, міських рад рекомендується забезпечувати, зокрема, надання базових соціальних послуг особам / сім'ям за результатами оцінювання потреб особи / сім'ї, вживати заходів із надання інших соціальних послуг особам / сім'ям шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг державного / комунального сектору та/або залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо), та/або на умовах договору з іншими органами місцевого самоврядування.

Базовий перелік соціальних послуг визначає Закон України «Про соціальні послуги». Перелік соціальних послуг, які надаються особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначає Класифікатор соціальних послуг, затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 23 червня 2020 року № 429, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 9 липня 2020 року за № 643/34926.

Нині перелік базових соціальних послуг значно розширеною і доповнений. Відповідно до Порядку визначення потреб населення

адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади в соціальних послугах (наказ Міністерства соціальної політики України від 19 квітня 2023 року № 130) визначені 24 базових соціальних послуг і 14 інших соціальних послуг (див. дод. А).

Для проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг безпосередньо в територіальних громадах Міністерство соціальної політики рекомендує (наказ № 263 від 31 липня 2023 року «Про затвердження методичних рекомендацій з організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей) створювати надавачів соціальних послуг (комунальні заклади), наприклад:

- Центр надання соціальних послуг — для надання соціальних послуг різним групам особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі — ЦНСП);
- Центр соціальних служб — для надання сімейно-орієнтованих соціальних послуг (далі — ЦСС);
- Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) — для надання соціальних послуг особам старшого віку, особам з інвалідністю (далі — ТЦСО).

Проведений аналіз показав, що навіть за відсутності надавачів у громадах соціальні послуги надають працівники виконавчих комітетів або фахівці інших громад у межах співробітництва територіальних громад чи через механізми компенсацій за надані послуги. Але при цьому варто відмітити, що кількість соціальних послуг, які надають у вищезазначених громадах, значно обмежений і не відповідає потребам населення громад у соціальних послугах.

Аналіз показав, що з 38 соціальних послуг (24 базові й 14 інших спеціалізованих), визначених Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики від 23 червня 2020 року № 429, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 9 липня 2020 року за № 643/34926, 12 соціальних послуг не надаються в жодній із 57 громад. Здебільшого йдеться про інші спеціалізовані соціальні послуги (див. дод. Б).

Показовим для аналізу стану забезпечення населення пілотних громад Дніпропетровської області, як базових, так й інших спеціалізованих соціальних послуг, є узагальнені дані щодо кількості громад, які надавали соціальні послуги за звітний період (2024 рік), наведені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Загальна кількість соціальних послуг, наданих у громадах за звітний період

№	Назва послуги	Кількість громад, які надають такі послуги	Кількість наданих послуг за звітний період
1	Догляд удома	52	17 429
2	Інформування	38	35 869
3	Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах	37	1 778
4	Консультації	36	32 451
5	Соціальна профілактика	32	18 688
6	Натуральна допомога	31	34 706
7	Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти й діти, позбавлені батьківського піклування	30	502
8	Представництво інтересів	28	11 778
9	Соціальна адаптація	27	14 296
10	Посередництво	23	3211
11	Соціальна інтеграція та реінтеграція	19	12 530
12	Стаціонарний догляд	15	420
13	Екстрене (кризове) втручання	16	446
14	Медіація	6	3 031
15	Денний догляд дітей з інвалідністю	1	27
16	Підтримане проживання бездомних осіб	1	176
17	Переклад жестовою мовою	2	762
18	Догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	1	235
19	Супровід під час інклюзивного навчання	1	1
20	Консультативний кризовий телефон	1	3
21	Соціально-психологічна реабілітація	1	20
22	Соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці	2	223
23	Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату й пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальним, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями	2	37
24	Транспортні послуги	4	3 052

Варто звернути увагу, що значну кількість послуг, позначених у табл. 2.2, надає Дніпровська міська ТГ. Цей показник у загальній кількості послуг становить у відсотках: соціальної адаптації — 37 %; соціальної інтеграції — 78 %; консультування — 44 %; представництва інтересів — 42 %; соціальної профілактики — 56 %; натуральної допомоги — 41 %; інформування — 44 %.

Дані, наведені у табл.2.2, свідчать про те, що з 22 базових соціальних послуг, які надаються в більшості громад, які надали інформацію, найбільш поширеними є такі дев'ять соціальних послуг: догляд удома; інформування; соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах; консультування; соціальна профілактика; натуральна допомога; соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти й діти, позбавлені батьківського піклування; представництво інтересів; соціальна адаптація.

За кількісними показниками найбільш чисельними у громадах Дніпропетровської області є послуги: інформування; натуральної допомоги; консультування; соціальної профілактики; догляду вдома; соціальної адаптації.

Детальніший аналіз щодо кількості категорій вразливих груп населення в окремо взятих громадах дає змогу зробити висновок, що чим більшою є загальна кількість соціальних послуг, які надаються у громаді, тим більшим є перелік категорій вразливих груп населення, які їх отримують.

Зазначимо, що з 42 запропонованих Міністерством соціальної політики категорій вразливих груп населення, за якими кожна громада має вести облік (згідно з Додатком 1 до Порядку визначення потреб населення громади в соціальних послугах, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 19 квітня 2023 року № 130-Н), більшість ТГ Дніпропетровської області охоплює соціальними послугами 16 вищезазначених вразливих категорій населення громад (див. рис. 2.5).

Водночас аналіз показав, що найменш охопленими соціальними послугами у громадах є такі вразливі групи осіб: ВІЛ-інфіковані особи; особи, хворі на туберкульоз; особи з порушеннями психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням усіх груп психоактивних речовин; особи з залежністю від азартних

ігор; бездомні особи; особи, які вчинили домашнє насильство, направлені для проходження програми для кривдників; сім'ї, дітей з яких влаштовано в патронатні сім'ї протягом звітного періоду; сім'ї з дітьми, в яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки; сім'ї, в яких батьків поновлено в батьківських правах; сім'ї, в яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав на підставі рішення суду; діти, які потребують паліативної допомоги; діти з тяжкими захворюваннями, порушеннями, травмами, станами (зокрема до встановлення інвалідності).

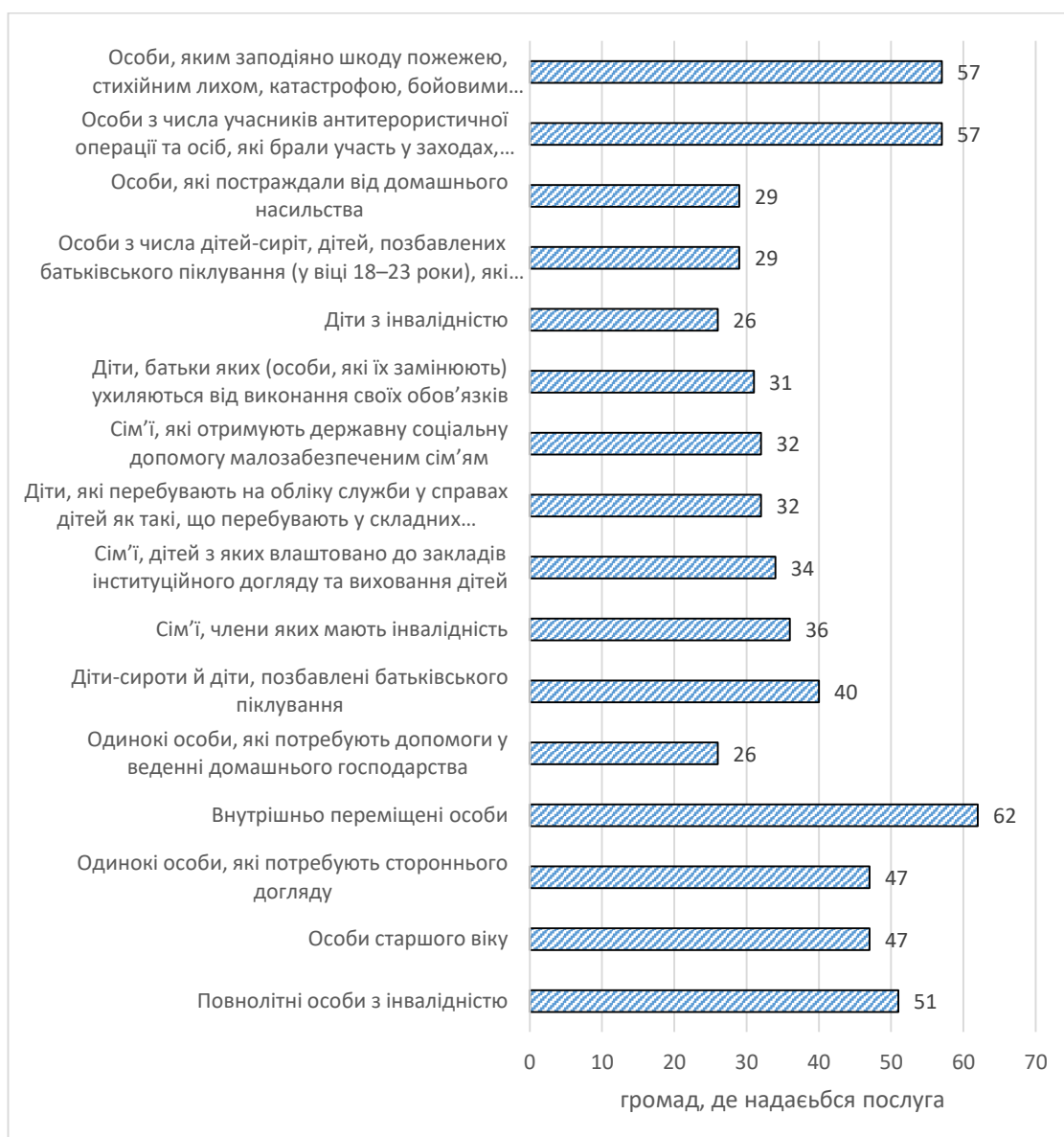


Рисунок 2.5 - Перелік вразливих категорій населення, яким надаються соціальні послуги у громадах Дніпропетровської області

Низький рівень охоплення соціальними послугами вищезазначених вразливих категорій населення громад свідчить про відсутність у більшості громад області комплексних соціальних послуг, які передбачають узгоджені дії фахівців із надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляду, виховання, спільного проживання, соціального супроводу, кризового втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо), а також комплексних спеціалізованих соціальних послуг, які надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг: ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними порушеннями та іншим. Не вистачає у громадах і допоміжних соціальних послуг, які надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети й засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття й інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) і технічних послуг (транспортних послуг, переклад жестовою мовою тощо).

Отже, у громадах області практично відсутні комплексні спеціалізовані соціальні послуги, які надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними порушеннями та іншим).

Не вистачає у громадах і допоміжних соціальних послуг, які надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети й засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) і технічних послуг (транспортних послуг, перекладу жестовою мовою тощо).

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1 Проблеми у системі надання соціальних послуг

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

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

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

2. Екстрена (кризова) надання соціальних послуг під час воєнного стану. У період воєнного стану соціальні послуги надаються екстрено та безоплатно особам, які постраждали від пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту чи тимчасової окупації.

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

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

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

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

Наявність кваліфікованих професіоналів у вигляді соціальних працівників виявляється важливою не лише у контексті надання соціальних послуг, але й з точки зору забезпечення максимальної наближеності цих послуг до осіб, які їх потребують. Саме соціальний працівник, який постійно взаємодіє з громадою, має унікальний інсайт та розуміння потреб населення.

Він є важливим посередником між мешканцями та владою, допомагаючи у розробці та реалізації ефективних стратегій і програм.

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

Така ситуація може бути пов'язана з наступним:

- обмежена усвідомленість можливостей. Деякі громади можуть бути недостатньо інформованими про можливості та переваги співпраці з

недержавним сектором в наданні соціальних послуг;

- недостатній розвиток механізмів співпраці. Існуючі механізми та процедури для залучення недержавного сектору не є досить прозорими або ефективними, що ускладнює їхнє використання громадами;

- наявність бюрократичних перешкод. Висока бюрократія та складні процедури також можуть деактивувати інтерес громад до співпраці з недержавними організаціями в галузі соціальних послуг;

- нестабільні умови для недержавного сектору. Недостатня підтримка чи нестабільні умови для діяльності недержавних організацій можуть зменшувати їхню бажаність залучатися до надання соціальних послуг.

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

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

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

Окрім проблеми системи надання соціальних послуг на державному рівні,

можна окреслити проблеми, які виникають на місцевому рівні.

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

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

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

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

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

Впровадження інтегрованої моделі системи соціального захисту на рівні об'єднаної територіальної громади рекомендовано забезпечувати у таких напрямках:

1) інтеграція врядування, якої можливо досягти шляхом створення структурних підрозділів у виконавчих комітетах об'єднаних територіальних громад, що мають повноваження на реалізацію функцій з управління системою надання соціальних послуг та соціального захисту;

2) інтеграція стратегій, яку можливо здійснити через запровадження планування та програмно-цільового бюджетування, узгодження місцевих програм для організації та виконання заходів соціального захисту, у тому числі з надання соціальних послуг;

3) інтеграція процесів – запровадження певних процесів, принципів,

технологій, прийняття правил і процедур для організації надання соціальної підтримки, у тому числі соціальних послуг, мешканцям об'єднаних територіальних громад, з метою забезпечення їх доступності, ефективності, запровадження комплексного підходу до розв'язання проблем.

У сфері соціального захисту населення рекомендовано створити такі основні структурні підрозділи виконавчого комітету об'єднаних територіальних громад: служба у справах дітей; відділ соціального захисту. Важливим чинником у забезпеченні міжгалузевої інтеграції, постійної міжвідомчої взаємодії, прийняття узгоджених управлінських рішень буде введення керівників цих структурних підрозділів за посадою до складу виконавчого комітету об'єднаних територіальних громад.

Для безпосереднього надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громад рекомендується створити: соціальну службу фахівців із соціальної роботи; центр надання соціальних послуг для різних груп осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або створити надавачів соціальних послуг для визначеної групи осіб, у тому числі недержавного сектору, різного спрямування.

Рекомендується така чисельність працівників служби фахівців: соціальних менеджерів – в розрахунку один соціальний менеджер для міського населення чисельністю до 30 тис. осіб або сільського населення чисельністю до 3 тис. осіб; фахівців із соціальної роботи (один фахівець із соціальної роботи на 1 тис. жителів об'єднаних територіальних громад у громадах із чисельністю населення до 5 тис. осіб); один фахівець із соціальної роботи на 1,5 тис. жителів об'єднаних територіальних громад у громадах із чисельністю населення від 5 до 10 тис. осіб; один фахівець із соціальної роботи на 2,5 тис. жителів об'єднаних територіальних громад у громадах із чисельністю населення понад 10 тис. осіб.

Також, об'єднані територіальні громади можуть створювати інші заклади /установи, які надаватимуть спеціалізовані соціальні послуги особам, дітям, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах: малі групові

будинки, центри соціальної підтримки сімей та дітей, центри раннього втручання, реабілітаційні центри, центри реінтеграції бездомних осіб, центри стаціонарного /паліативного догляду, центри соціально-психологічної реабілітації тощо. У разі відсутності можливості створити заклади /установи, які надаватимуть спеціалізовані послуги особам, дітям, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, надання таких послуг може бути організовано в межах співпраці територіальних громад або шляхом залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору відповідно до законодавства.

Для забезпечення фінансування соціальних послуг рекомендується запровадити програмноцільовий метод бюджетування, який полягає у фінансуванні тільки тих соціальних послуг, які максимально задовольняють потреби мешканців об'єднаних територіальних громад.

Концепцією реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей (розпорядження КМУ від 26 серпня 2020 р. №1057-р) обґрунтовано основні проблеми та ефективні механізми державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей із забезпеченням сервісного підходу до надання соціальних послуг. Зокрема, зазначено, що наразі Україні тривають реформи, якими передбачено, зокрема, впровадження та застосування нового механізму взаємодії між державними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, а також створення і максимальне наближення до безпосереднього споживача мережі публічних послуг у різних сферах.

Метою Концепції реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей є визначення та впровадження ефективної моделі взаємодії між органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування для реалізації державної політики соціального захисту населення та захисту прав дітей із забезпеченням сервісного підходу до надання соціальних послуг та дотриманням принципу їх максимальної доступності для споживачів, а також здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства у зазначеній сфері.

3.2 Шляхи забезпечення якості соціальних послуг та їх доступності населенню

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

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

Механізм врахування думки одержувачів послуг полягає у визначенні стану свідомості громадян та тенденцій його зміни по відношенню до діяльності органів та установ, що надають ці послуги. При вивченні якості надання державних послуг акцент на громадській думці є не менш важливою, ніж удосконалення та забезпечення дотримання стандартів та регламентів, оскільки задаються ними процедури можуть бути незручними громадянам.

Саме громадська думка здатна надати справжню оцінку якості муніципальних послуг у сфері соціального захисту, що сприяє збільшенню їх переліку та налагодження процесу їх надання.

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

Дослідження, присвячене оцінці якості послуг, може структуруватися

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

Відповідно, дослідження на попередньому етапі або у процесі надання послуги вирішують свої завдання: по-перше, це оцінка рівня уявлень про послугу, що дозволяє скоригувати параметри послуги або самі ці уявлення, а по-друге, можливість виправлення ситуації в ході надавання такої послуги.

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

У наступному наборі параметрів формуються фактори середовища, які відокремлюються від технічних та соціальних 1) відносини: якісні аспекти взаємодії (обміну) між службовцем та клієнтом (ввічливість персоналу, зрозумілість отриманої інформації, індивідуальний підхід та готовність персоналу допомогти); 2) техніко-організаційний аспект: способи надання послуги (зручність графіка роботи, дотримання терміну надання послуги, дотримання принцип конфіденційності особистих даних); 3) середовище: характеристика простору, у якому мав місце обмін (чіткість просторових орієнтирів, комфортність приміщень, управління чергою) [42] .

У концепції [34] параметри оцінки державних і муніципальних послуг згруповані за чотирма позиціями:

1. Якість інфраструктури процесу надання муніципальних послуг, а саме:
 - задоволеність якістю обслуговування у процесі отримання послуги;
 - задоволеність умовами перебування в установі;
 - зручність графіка роботи з відвідувачами;
 - задоволеність термінами очікування прийому (у черзі);
 - наявність довідкової інформації на інформаційних стендах;

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

2. Якість взаємодії із заявниками, яка визначається наступним:

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

3. Якість внутрішніх процедур муніципальних послуг визначається наступним:

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

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

- відповідність надання послуги вимогам нормативних документів;
- факт надання послуги у повному обсязі.

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

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

Досягнення цієї мети передбачає вирішення наступних завдань проекту:

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

Цільова група учасників проекту. Цільовою групою виступають особи, які зацікавлені у реалізації цього проекту. На наш погляд, у реалізації проекту «Механізм врахування думки одержувачів послуг у сфері соціального захисту населення» зацікавлені наступні потенційні учасники: глава та заступники голови органу місцевого самоврядування; керівництво управління соціального

захисту, керівництво Центру надання соціальних послуг»; громадськість.

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

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

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

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

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

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

змістовну роботу з інтерпретації результатів соціологічних та аналітичних досліджень та впровадженню їх у практику.

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

1. Збір інформації про діючі методики оцінки якості муніципальних послуг.
2. Узагальнення діючих методик оцінювання якості муніципальних послуг та їх адаптація до конкретних умов та завдань.
3. Прийняття локальних та відомчих актів про оцінку ефективності надання муніципальних послуг у сфері надання соціальних послуг, вдосконалення положень про роботу та посадових інструкцій співробітників щодо використання результатів відповідних соціологічних та інших досліджень.
4. Обговорення можливості участі громадських організацій у процедурі оцінки якості муніципальних послуг.

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

1. Аналіз чинних регламентів проведення оцінки якості муніципальних послуг.
2. Складання регламенту проведення оцінки якості муніципальних послуг стосовно конкретних умов.
3. Затвердження регламенту.

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

Четверте завдання «Навчання виконавців процедури проведення оцінки

якості муніципальних послуг» вимагає реалізації наступних дій.

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Організація проведення моніторингу якості муніципальних послуг.

2. Організація проведення он-лайн опитувань за допомогою сайту органів соціального захисту населення

3. Складання загальної бази даних помилок та недоліків процесу надання

муніципальних послуг. Передбачається систематичний аналіз процесу та результатів оцінки якості послуг, виявлення сильних та слабких сторін, властивих цьому виду діяльності. Необхідно, щоб виявлені недоліки не тільки відзначалися стосовно конкретного нагоди, а й служили матеріалом для методичних рекомендацій.

4. Централізоване вирішення конфліктних питань у ході планування та реалізації діяльності з надання муніципальних послуг. При органах соціального захисту населення необхідно створити комісію з вирішення конфліктних ситуацій у процесі надання соціальних послуг, вивчати природу конфліктів, що виникають, їх причини і джерела.

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

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

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

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

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

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

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

Під результатом проекту маєтись на увазі корисний ефект, який має оцінюватися з точки зору впливу впроваджених проектних розробок на населення, соціальні інститути, а також державні та муніципальні органи та установи. Ми припускаємо, що впровадження системи моніторингу оцінки якості надання муніципальних послуг у сфері соціального захисту населення

посилить ступінь прозорості діяльності органів місцевого самоврядування та дозволить їм оперативно реагувати на виникаючі проблеми території та її мешканців та домагатися їх повного вирішення.

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

Для оцінки ефективності проекту можуть бути використані такі показники:

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

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

ВИСНОВКИ

Дослідження системи надання соціальних послуг у контексті реалізації стратегії розвитку соціальної роботи в Україні дозволило дійти наступних висновків.

За результатами дослідження теоретичних засад провадження соціальної роботи в контексті стратегічного розвитку держави було визначено, що на розвиток соціальної сфери впливають наступні фактори: економічна політика, політичний режим, податкова система, соціальна структура суспільства, очікування та уявлення людей, ціннісні орієнтації суспільства. Встановлено основні етапи, які визначили розвиток соціальної роботи в Україні, а також допомогли сформувати сучасну систему соціального забезпечення та підтримки населення.

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

Проаналізовано світовий досвід надання соціальних послуг. Для соціальної роботи у XXI столітті у багатьох державах світу характерні наступні тенденції. По-перше, активізація людських ресурсів у соціальній дії.

По-друге, перенесення основної частини соціального тягара з держави на суспільство через формування допомоги громадських організацій та самопомоги. По-третє, розвиток гнучких управлінських систем та структур,

де державі буде відведено роль стратегічного управлінця, функція координатора, що можливе через поширення інформаційних систем та технологій.

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

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

Для подолання цих проблем можуть бути вжиті заходи, такі як

впровадження систематичного моніторингу соціальних потреб, збільшення кількості соціальних працівників, перегляд та модернізація механізмів фінансування та активізація співпраці між місцевими громадами.

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

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

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

- соціальні служби, які надають конкретні соціальні послуги населенню.

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

Важливим моментом у справі удосконалення надання послуг у сфері соціального захисту населення є налагодження каналів зворотного зв'язку шляхом організації та проведення моніторингу цього виду діяльності.

Запропоновано впровадити проект «Механізм врахування думки одержувачів послуг у сфері соціального захисту населення.» Мета проекту – запровадити комплексну оцінку діяльності суб'єктів надання послуг у сфері соціального захисту населення, засновану на врахуванні громадської думки одержувачів цих послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ушенко Н. В., Шило К. М. Концептуальні засади соціальної політики України. Науковий вісник: фінанси, банки, інвестиції. 2021. № 2. С. 111–116.
2. Чанишева Г. Соціальна політика: поняття, цілі та правове забезпечення. Підприємництво, господарство і право. 2020. № 11. С. 80–85.
3. Смагло О.В. Соціальна політика: реалії та перспективи. Причорноморські економічні студії. Вип. 38-2. 2019. С. 70–73
4. Грень Т.Я. Особливості реалізації політики соціального захисту територій в умовах війни. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2022. № 6. Т. 33 (72). С. 80–84.
5. Розвиток соціальних послуг під час війни. Дослідження підготовлено адвокаційними аналітиками БФ «Право на захист» як партнера Консорціуму Реагування (Ukraine Response Consortium) у рамках проекту «Задоволення нагальних багатогалузевих гуманітарних потреб внутрішньо переміщених осіб та постраждалого від конфлікту населення в Україні». 33 с. URL: https://r2p.org.ua/storage/documents/73c6d24b0db41d1b87296303a12506.a19bf4cf7d5_original.pdf
6. Николаєва В. І. Нормативно-правове забезпечення функціонування системи соціальної роботи в Україні. Право та державне управління. 2019 р. № 2 (35). Том 2, С. 194–202.
7. Корнієнко М.В. Права людини в умовах воєнного стану: загальноправовий дискурс. Південноукраїнський правничий часопис. 2022. № 1-2. С. 27–31.
8. Ільчук Л.І. Світовий досвід моделей соціальної політики та їх можливість використання в Україні. 2022 <http://ipzn.org.ua/svitovyj-dosvid-modelejsotsialnoyi-polityky-ta-yih-mozhlyvist-vykorystannyav-ukrayini/>
9. Смагло О.В. Соціальна політика: реалії та перспективи. Причорноморські економічні студії. 2019. Вип. 38-2. С. 70–73.

10. Ушенко Н.В., Шило К.М. Концептуальні засади соціальної політики України. Науковий вісник: Фінанси, банки, інвестиції. 2014. № 2. С. 111–116.
11. Statement by the European Committee of Social Rights. 24 March 2022. URL: <https://rm.coe.int/statement-ecsr-war-ukraine-23march2022-finalen/1680a5f20b>
12. План дій Ради Європи для України на 2023-2026 роки «Стійкість, відновлення та відбудова», затверджено Комітетом міністрів Ради Європи 14 грудня 2022 (CM/Del/Dec(2022)1452/2.4) URL: <https://rm.coe.int/action-plan-ukraine-2023-2026-ukr/1680aa8282>
13. Бетлій О. Соціальна політика в Україні у воєнний час: 2022-2023 роки. Інститут економічних досліджень та політичних консультацій. За ред. Мовчан В. Київ, липень 2023. 27 с.
14. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»: Закон України від 14.04.2022 року № 2193-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> 205 1'2024, т. 1 Теоретичні та практичні аспекти забезпечення національної безпеки
15. Питання деяких виплат військовослужбовцям, особам рядового і начальницького складу, поліцейським та їх сім'ям під час дії воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 р. № 168. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2022-%D0%BF#Text>
16. Порядок компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 р. № 333. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/kp220333>
17. Про особливості виплати та доставки пенсій, грошових допомог на період введення воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.02.2022 р. № 162. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/162-2022-%D0%BF#Text>

18. Закон України «Про соціальні послуги» №2671-VIII, редакція від 27.04.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

19. Постанова КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» № 560 від 07.05.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#Text>

20. Постанова КМУ «Про внесення змін до порядків, затверджених постановами Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 576 і від 1 червня 2020 р. № 587» № 294 від 16 березня 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/294-2022-%D0%BF#Text>

21. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» 2193-IX, редакція від 14.04.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text>

22. Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Класифікатора соціальний послуг» № 429 від 23.06.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

23. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Соціальна робота в Україні: спроба прогнозування. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2021. Вип. 81. С. 82–87. <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2021.81.18>.

24. Ільчук Л.І. Сучасні підходи щодо розуміння Змісту категорії «соціальні послуги» та її інтерпретації [Електронний ресурс] / .І.Ільчук, Ю.В.Кривобок // Центр перспективних соціальних досліджень Міністерства соціальної політики України. URL: http://cpsr.org.ua/index.php?option=com_content

25. Інститут соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України. (2022, 23 квітня). Стан суспільної свідомості в Україні напередодні повномасштабного російського вторгнення-Результати

- всеукраїнського репрезентативного опитування. URL: <https://bit.ly/3vHe7jO58>
26. Качан Л. Н. Реформування та модернізація соціальних послуг (досвід країн-членів ЕС) / Л.Качан, О.Косенко // Соціальний Захист. – 2005. – № 9. – С.8-14
 27. Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність. Європейська комісія. URL: <https://education.ec.europa.eu/sites/default/files/recommendation-keycompetences-lifelong-learning.pdf> (дата звернення: 06.04.25).
 28. Кочемировська О. Щодо розвитку системи надання соціальних послуг в Україні на сучасному етапі: Аналітична Записка. О.Кочемировська, А.Авчухова. Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. URL: http://www.niss.gov.ua/articles/1328/#_ftnref1
 29. Соціальна робота та соціальна освіта. Вип. 2 (7), С. 127–133. URL: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(7\).2021](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(7).2021).
 30. Крентовська О.П. Концептуальні Засади розвитку системи соціальних послуг в умовах старіння населення. Культурно-рекреаційно-туристична Черкащина: інклюзивносоціальна 3D-карта (2022). URL: <http://surl.li/brlfg>.
 31. Лазебна М. Цифрове майбутнє стає сьогоденням. Укрінформ. 2022. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubricsociety/3380732-cifrove-majbutne-stae-sogodennam.html>.
 32. Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах: Наказ від 15.10.2012 р. № 648 URL: <http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article>
 33. Мінсоцполітики та Всесвітня продовольча програма ООН продовжують співпрацю щодо цифровізації соціальних послуг. Урядовий портал. 2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/minsotspolityky-ta-vseshvitnia-prodovolchaprohrama-on-prodovzhuiut-spivpratsiu-shchodotsyfrovizatsii-sotsialnykh-posluh>

34. Попович, А. М. (2022). Соціальні бар'єри та соціальна реабілітація. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. Вип. 1(40). С. 227–229
35. Про Затвердження Державного стандарту денного догляду: наказ від 30.07.2013 № 452 URL: доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13/page>
36. Про Затвердження Державного стандарту догляду вдома: наказ від 13.11.2013 № 760 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13/page#n14>
37. Про Затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги: Постанова від 14.11.2012 № 1039 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1039-2012-п>
38. Про Затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати: наказ від 03.09.2012 № 537 [URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>]
39. Про основні Засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон від 16.12.1993 № 3721-XII URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3721-12>
40. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон від 21.06.2001 № 2558-III URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>
41. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. Верховна рада України. URL: доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text>

ДОДАТОК А

Загальний перелік соціальних послуг, які надаються у Дніпропетровській області

Перелік базових соціальних послуг (усього 24 послуги):	Перелік інших спеціалізованих соціальних послуг (усього 14 послуг):
1. Догляд удома	1. Консультативний кризовий телефон
2. Денний догляд	2. Нічний притулок
3. Підтримане проживання бездомних осіб	3. Короткотермінове проживання
4. Соціальний супровід	4. Соціально-трудова адаптація
5. Соціальна адаптація	5. Стаціонарний догляд
6. Соціальна інтеграція та реінтеграція	6. Паліативний догляд
7. Надання притулку	7. Персональний асистент
8. Кризове та екстрене втручання	8. Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
9. Догляд і виховання в умовах, наближених до сімейних	9. Соціально-психологічна реабілітація
10. Консультування	10. Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів і психотропних речовин
11. Інформування	11. Соціально-психологічна реабілітація осіб із ігровою залежністю
12. Представництво інтересів	12. Тимчасовий відпочинок батьків, які здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю
13. Посередництво	13. Тимчасовий відпочинок для осіб, які здійснюють догляд за особами з інвалідністю
14. Медіація	14. Транспортні послуги
15. Натуральна допомога	
16. Соціальна профілактика	
17. Переклад жестовою мовою	
18. Соціальний супровід під час інклюзивного навчання	
19. Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці	
20. Фізичний супровід осіб з інвалідністю	
21. Соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах	
22. Послуга соціального супроводу сімей, у яких виховують дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування	
23. Денний догляд дітей з інвалідністю	
24. Транзитне проживання / навчальна квартира	

ДОДАТОК Б

Послуги, які не надаються у громадах Дніпропетровської області (крім м.Дніпро)

Базові соціальні послуги, які не надаються	Інші соціальні послуги, які не надаються
1. Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю	1. Нічний притулок
2. Транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира	2. Короткотермінове проживання
	3. Соціально-трудова адаптація
	4. Паліативний догляд
	5. Персональний асистент
	6. Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
	7. Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів і психоактивних речовин
	8. Соціально-психологічна реабілітація осіб із ігровою залежністю
	9. Тимчасовий відпочинок для батьків, які здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю
	10. Тимчасовий відпочинок для осіб, які здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування