

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного управління  
та національної безпеки  
Кафедра економічної теорії,  
інтелектуальної власності та публічного  
управління

Кваліфікаційна робота  
на правах рукопису

**ЛИСОГОР ВІТАЛІЙ СЕРГІЙОВИЧ**  
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК: 364.01:354.155.2(477)  
(індекс)

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ**  
(тема роботи)

281 «Публічне управління та адміністрування»  
(шифр і назва спеціальності)

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр  
кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання  
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне  
джерело

В. С. ЛИСОГОР  
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи  
**МОСІЄНКО Оксана Вікторівна**  
(прізвище, ім'я, по батькові)

кандидат економічних наук, доцент  
(науковий ступінь, вчене звання)

**Висновок кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління**  
за результатами попереднього захисту: **ЛИСОГОРА Віталія Сергійовича**  
допущено до захисту.

Протокол засідання кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління № \_\_\_\_ від « \_\_\_\_ » грудня 2023 р.

Завідувач кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

к.е.н., професор  
(науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Валентина ЯКОБЧУК  
(власне ім'я, прізвище)

« \_\_\_\_ » грудня 2023 р.

### **Результати захисту кваліфікаційної роботи**

Здобувач вищої освіти **ЛИСОГОР ВІТАЛІЙ СЕРГІЙОВИЧ** захистив  
(прізвище ,ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:  
сума балів за 100-бальною шкалою \_\_\_\_\_  
за національною шкалою \_\_\_\_\_

Секретар ЕК

\_\_\_\_\_ (науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Настасія ПУГАЧОВА  
(власне ім'я, прізвище)

## АНОТАЦІЯ

ЛИСОГОР В. С. Удосконалення системи соціального обслуговування в територіальних громадах. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» – Поліський національний університет, Житомир, 2023.

Ця робота спрямована на комплексне дослідження системи соціального обслуговування в територіальних громадах. Розглянуто складові системи, проаналізовано вплив соціального обслуговування на стабільність та розвиток громад, зокрема у контексті підтримки різних категорій населення. Проведено огляд та аналіз чинного законодавства, виявлено його можливі недоліки та потребу у вдосконаленні. Детально проаналізовано структуру та функціонування сучасної системи соціального обслуговування, виявлено переваги та недоліки.

Основна увага була приділена рівню доступності та якості соціальних послуг для різних груп населення. На основі проведеного аналізу розроблено пропозиції щодо заходів для покращення доступності соціальних послуг у громадах, включаючи розширення програм та поліпшення умов надання послуг. Також розглянуто конкретні інноваційні стратегії та пропозиції для вдосконалення системи соціального обслуговування. Досліджено взаємодію громадськості та урядових структур, виявлено переваги та виклики такої співпраці.

*Ключові слова: соціальне обслуговування, територіальні громади, доступність соціальних послуг, якість соціального обслуговування, громадськість та урядові структури.*

## SUMMARY

LYSOHOR V. Improvement of the social services system in territorial communities. Qualification work on manuscript rights. Qualification work for obtaining a master's degree in specialty 281 «Public management and administration» – Polissia National University, Zhytomyr, 2023.

This study aims to comprehensively examine the social services system in territorial communities. It investigates the components of the system, analyzes the impact of social services on community stability and development, particularly in supporting various population groups. The current legislation is reviewed and analyzed, identifying its potential shortcomings and the need for improvement. The structure and operation of the contemporary social services system are thoroughly analyzed, uncovering its strengths and weaknesses.

Special attention is given to the level of accessibility and quality of social services for different population groups. Based on the analysis, proposals for enhancing the accessibility of social services in communities are developed, including expanding programs and improving service conditions. Additionally, specific innovative strategies and recommendations for improving the social services system are discussed. The study explores the interaction between civil society and governmental structures, identifying the advantages and challenges of such collaboration.

*Keywords: social services, territorial communities, accessibility of social services, quality of social services, civil society and governmental structures.*

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	9
1.1. Основні компоненти системи соціального обслуговування	9
1.2. Роль соціального обслуговування в розвитку територіальних громад	13
1.3. Нормативно-правове забезпечення системи соціального обслуговування	17
Висновки до розділу 1	21
РОЗДІЛ 2. СТАН СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ	23
2.1. Огляд існуючої системи соціального обслуговування	23
2.2. Оцінка рівня доступності та якості соціальних послуг	27
Висновки до розділу 2	31
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	33
3.1. Механізми підвищення доступності соціальних послуг	33
3.2. Впровадження інноваційних підходів у системі обслуговування	36
3.3. Роль громадськості та партнерства у розвитку системи соціального обслуговування	40
Висновки до розділу 3	43
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
ДОДАТКИ	50

## ВСТУП

*Актуальність теми дослідження.* Зміна демографічної ситуації, соціально-економічні та політичні трансформації створюють виклики, які вимагають переосмислення та оновлення підходів до надання соціальних послуг.

Україна, як і багато інших країн, стикається з великою кількістю соціальних проблем, таких як забезпечення пенсій, допомога ветеранам, людям з інвалідністю, у дитячих будинках, а також питання підтримки вразливих груп населення та внутрішньо переміщених осіб. Зростання числа людей, які потребують соціальної підтримки, вимагає вдосконалення системи надання послуг та оптимізації ресурсів для ефективнішого задоволення потреб населення.

Зростання ролі територіальних громад та їхньої відповідальності за розвиток і забезпечення благополуччя громадян також створює суттєву актуальність удосконалення системи соціального обслуговування. Це вимагає впровадження інноваційних підходів, поліпшення якості та доступності послуг у всіх сферах соціального захисту на місцевому рівні.

Однією з ключових актуальних проблем є необхідність створення більш координованої, інтегрованої системи соціального забезпечення на рівні громад. Це включає в себе покращення доступу до послуг, оптимізацію витрат ресурсів, удосконалення механізмів управління, а також забезпечення якості та ефективності надання соціальних послуг для різних груп населення.

*Метою даного дослідження є* аналіз та оцінка ефективності сучасної системи соціального обслуговування в територіальних громадах України. Зазначена мета дослідження передбачає вирішення наступних завдань:

- визначення складових системи соціального обслуговування;
- аналіз впливу соціального обслуговування на стабільність та розвиток територіальних громад, зокрема щодо підтримки різних категорій населення;

- огляд та аналіз чинного законодавства, положень, які регулюють систему соціального обслуговування, з урахуванням можливих недоліків та потреб у вдосконаленні;

- аналіз структури, функціонування та оцінка ефективності сучасної системи, виявлення її переваг та недоліків;

- аналіз рівня доступності та якості надання соціальних послуг для різних груп населення, виявлення та оцінка факторів, які впливають на ці параметри;

- визначення та пропозиції щодо заходів для покращення доступності соціальних послуг у громадах, включаючи розширення програм, поліпшення умов надання послуг тощо;

- розробка конкретних інноваційних стратегій та пропозицій для вдосконалення системи соціального обслуговування в територіальних громадах;

- аналіз взаємодії громадськості та урядових структур у вдосконаленні соціальних послуг, виявлення переваг та викликів такої співпраці.

*Об'єктом дослідження* є система соціального обслуговування в територіальних громадах, яка включає в себе комплекс програм, послуг, ресурсів та структур, спрямованих на підтримку різних соціальних груп населення та задоволення їхніх потреб у складних життєвих ситуаціях.

*Предметом дослідження* є процес удосконалення цієї системи в контексті розвитку територіальних громад, включаючи аналіз ефективності, якості та доступності наданих соціальних послуг, оцінку нормативно-правового регулювання, вивчення потреб різних соціальних груп та розробку пропозицій щодо впровадження інноваційних підходів для покращення цієї системи.

*Методи дослідження.* Досліджуючи систему соціального обслуговування в територіальних громадах, ми використовували різні методи, зокрема аналіз документів, спостереження, експертні оцінки, аналіз даних та статистичні методи, дослідження місцевих ініціатив. Комбінація цих підходів дає можливість отримати повнішу картину стану системи та ідентифікувати можливі шляхи для її вдосконалення.

*Елементи наукової новизни:*

1. Визначено структуру системи соціального обслуговування в територіальних громадах на основі комплексного аналізу, враховуючи різноманітні аспекти надання послуг та їхню інтеграцію в єдину систему. Це дозволяє усвідомити ключові складові та взаємозв'язки між ними, що створює основу для оптимізації та подальшого розвитку системи.

2. Надано конкретні та цілеспрямовані пропозиції щодо удосконалення системи соціального обслуговування, зокрема, розроблено стратегії покращення доступності та якості послуг, впровадження інноваційних підходів та використання сучасних технологій для оптимізації процесів управління. Ці пропозиції базуються на аналізі практичних досвіду та враховують реальні потреби громадян та умови їхнього проживання.

*Практичне значення отриманих результатів* полягає в розробленні рекомендацій щодо покращення системи соціального обслуговування на рівні громад. Ці результати допоможуть у формулюванні конкретних заходів для підвищення якості та доступності соціальних послуг. Їх можна використати для впровадження інноваційних підходів, включаючи використання електронних систем, аналізу даних та покращення взаємодії між громадськістю та урядовими структурами. Це також сприятиме оптимізації витрат, покращенню розподілу ресурсів та підвищенню ефективності процесів управління соціальним обслуговуванням.

Крім того, отримані результати можуть слугувати основою для подальших наукових досліджень та розробки стратегій управління в сфері соціального обслуговування, спрямованих на вдосконалення та підвищення ефективності системи на різних рівнях.

*Структура та обсяг роботи.* Випускна кваліфікаційна робота містить вступ, три розділи основної частини та висновки до них, висновки та пропозицій, список використаних джерел. Основний текст роботи викладено на 43 сторінках. Список використаних джерел включає 32 найменування.

# РОЗДІЛ 1.

## ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 1.1. Основні компоненти системи соціального обслуговування

Система соціального обслуговування в територіальних громадах є невід'ємною складовою життя суспільства, що спрямована на підтримку та надання допомоги різним соціальним групам. Основні компоненти цієї системи складають фундамент її функціонування, визначаючи напрямок та обсяг соціальних послуг, які надаються населенню. Розуміння складових цієї системи є критичним для розроблення ефективних стратегій удосконалення та покращення соціального обслуговування.

У межах аналізу основних компонентів системи соціального обслуговування важливо розглянути різноманітні аспекти, що включають у себе інфраструктуру, послуги, кадри, а також механізми надання допомоги та підтримки. Ця система ґрунтується на визначених принципах та стандартах, і виявлення та аналіз цих компонентів дозволяє краще розуміти, як система функціонує, та ідентифікувати можливі шляхи оптимізації її роботи.

Розкриття ключових компонентів системи соціального обслуговування дозволить виявити їх взаємозв'язок та вплив на задоволення соціальних потреб населення, що стане основою для подальшого розвитку та удосконалення цієї важливої сфери громадського життя.

Дотепер соціальне обслуговування населення не було предметом глибокого вивчення, хоча окремі його аспекти знайшли відображення у науковій літературі. Загалом, можна виділити декілька напрямків досліджень: оцінка відповідності теоретичних моделей до практики соціального обслуговування (С. Григор'єв, Л. Гусякова, Б. Луніцин, П. Павленок, А.Панов, Л. Потолова, Н. Ремньова та інші); аналіз основних аспектів практики соціальної роботи (С. Григор'єв, Л. Гусякова, Т. Корхонен, Л. Потолова та



інші); розгляд форм благодійної діяльності (І. Антонович, А. Бендрикова, В. Воронцов, Л. Гусякова, Є. Максимов, М. Фірсов, С. Южаков та інші); та опис соціальних послуг (І. Малофєєв, Г. Романов, В. Нефьодов та інші).

У контексті соціологічних досліджень також можна виокремити кілька напрямків: оцінка критеріїв ефективності установ системи соціального обслуговування населення (С. Григор'єв, Л. Гусякова, Л. Потолова, І. Давидов, А. Панов, О. Холостова, Г. Чубкова та інші); аргументація специфіки соціального обслуговування у різних типах поселень (В. Патрушев, В. Іванов та інші); та дослідження соціальних обслуговувань (Л. Потолова, Н. Ремньова, Ю. Растов, Л. Топчій, М. Фірсов, О. Холостова та інші).

У розгляді соціального обслуговування як складової соціальної політики та соціального інституту на соціологічному рівні важливо визначити управлінські відносини, соціальні норми, які регулюють діяльність цього інституту та відношення субординації між різними групами.

Зокрема, важливим завданням полягає у розробці ефективних управлінських інструментів для соціального обслуговування, що увійшли до сфери інтересів соціології управління. Розуміння та аналіз управлінських процесів мають важливе значення, особливо у періоди суспільних трансформацій, коли існуючі механізми управління не можуть залишатися без змін.

Соціальне обслуговування, у широкому розумінні, виступає як організована взаємодія між різними соціальними інститутами (включаючи державу та громадянське суспільство) та соціальними групами, спрямована на вирішення життєво важливих проблем. У вузькому розумінні, це набір методів та дій організацій і фахівців, спрямованих на допомогу тим, хто потребує підтримки в складних життєвих ситуаціях.

Соціальне обслуговування – це система заходів, спрямованих на допомогу окремим особам або групам населення, щоб подолати життєві труднощі, покращити їх соціальний статус і забезпечити повноцінне життя. Ця допомога надається через соціальні послуги, які можуть бути отримані вдома, у різних установах та закладах (інтернати, реабілітаційні центри, денні або

постійні установи), а також через територіальні центри соціального обслуговування та інші установи, що надають соціальну підтримку [3].

У наукових дослідженнях вживання терміну “соціальне обслуговування” не належить до поширених. За думкою деяких учених, у сучасних умовах це відображає собою напрямок соціальної роботи та його організаційну форму, що представляє собою систему гуманістичних соціальних заходів, спрямованих на адаптацію та соціальну реабілітацію окремих осіб, сімей або суспільства.

Б. Сташков визначає соціальне обслуговування як діяльність соціальних служб, що надає безоплатно або пільгово соціальні послуги людям у складних життєвих обставинах для подолання або пом'якшення труднощів, що ускладнюють життя цих осіб [30]. Суть соціального обслуговування відображена у моделі, де патерналістська ідеологія спрямована на соціально вразливі групи населення, а також на диференційований вплив на динамічних, адаптованих до ринкових умов людей, які ведуть активний спосіб життя. Така модель має потрібну для суспільства цільову орієнтацію і сприяє укріпленню соціальної стабільності та рівноваги.

Згідно з Законом України “Про соціальні послуги” (стаття 1), соціальна послуга – це комплекс заходів, які надають допомогу особам або певним соціальним групам, що перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно вирішити ці проблеми, з метою полегшення їхньої ситуації [5].

За експертними висновками Центру перспективних соціальних досліджень, “соціальна послуга” є результатом діяльності, що не матеріалізується в речовій формі. Вона спрямована на групи або окремих осіб, які переживають складні обставини і потребують зовнішньої допомоги для покращення свого життя, адаптації та повернення до нормального життя.

На основі проведеного дослідження сутності соціального обслуговування, вважаємо, що система соціального обслуговування складається з кількох ключових компонентів (рис.1.1).



**Рис.1.1. Ключові компоненти системи соціального обслуговування**

Рис. 1.1 відображає комплексну систему соціального обслуговування, що складається з кількох важливих компонентів. Послуги та програми включає широкий спектр послуг, які надаються особам у складних життєвих ситуаціях, від консультацій до медичної допомоги, спрямованих на поліпшення якості життя. Соціальні працівники є ключовими фахівцями, які надають консультації, допомагають у складних життєвих ситуаціях та координують доступ до необхідних послуг. Фінансові ресурси забезпечують функціонування програм та послуг. Це можуть бути державні бюджети, гранти або благодійні внески.

Інфраструктура включає в себе спеціалізовані установи, центри обслуговування та медичні заклади, де надаються необхідні послуги. Нормативно-правове забезпечення регулює функціонування системи та визначає права та обов'язки соціальних працівників та доступ до послуг для користувачів.

Таким чином, на основі проведеного дослідження встановлено, що соціальне обслуговування – це комплекс дій, спрямованих на допомогу та підтримку людей у складних життєвих ситуаціях. Це не лише надання послуг чи програм, але й побудова довготривалого партнерства з людьми, спрямованого на підтримку їхнього самовизначення та самостійності. Соціальне обслуговування має в собі аспекти емпатії, розуміння та розгляду життєвих ситуацій з точки зору кожної конкретної людини. Важливою є інтеграція різних підходів та можливостей, що дозволяє забезпечити повний спектр підтримки: від консультативної допомоги до психологічної та матеріальної підтримки. Система соціального обслуговування складається з послуг та програм, соціальних працівників, фінансових ресурсів, інфраструктури та нормативно-правового забезпечення.

## **1.2. Роль соціального обслуговування в розвитку територіальних громад**

Соціальне обслуговування, визнане однією з ключових складових сучасного суспільства, представляє собою систему підтримки та допомоги, спрямовану на покращення якості життя людей у складних життєвих ситуаціях. Ця сфера діяльності охоплює широкий спектр послуг, спрямованих на полегшення соціальних та економічних труднощів, з якими стикається частина населення. Важливим є розуміння ролі, яку вона відіграє у створенні стабільних та підтримуючих громад, а також у зміцненні соціальної єдності у суспільстві.

Соціальне обслуговування є ключовим фактором для розвитку територіальних громад, оскільки воно не лише забезпечує індивідуальні послуги, але й має значний вплив на загальний рівень життя громадян. Його призначення

полягає в створенні підтримки для людей у складних життєвих обставинах та сприянні їхньому інтегрованому функціонуванню в суспільстві. Якісне соціальне обслуговування не лише надає необхідну допомогу та підтримку, але й сприяє підвищенню рівня благополуччя та розвитку територіальних громад через створення умов для активної участі людей у соціально-економічному житті та формуванням сприятливого середовища для їхнього розвитку.

Соціальне обслуговування грає важливу роль у зміцненні соціальної стабільності та підтримці розвитку громадських структур. Воно суттєво впливає на формування соціальних взаємодій у територіальних громадах, сприяючи їхньому зростанню та підтримці.

Різноманітні види соціального обслуговування охоплюють широкий спектр послуг та програм, спрямованих на надання допомоги різним соціальним групам та індивідам. Основні види та їх вплив на розвиток та підтримку територіальних наведено в Додатку А.

Ці види обслуговування разом впливають на соціальний, економічний та психологічний аспекти громад, створюючи умови для підтримки та розвитку різних соціальних груп і забезпечуючи стабільність у територіальних громадах.

Вимірювання впливу соціального обслуговування на територіальні громади включає в себе різні інструменти та методи, що дозволяють оцінити його результативність та ефективність. Розглянемо основні з них (табл. 1.1).

*Таблиця 1.1*

**Характеристика основних інструментів та методів оцінки результативності та ефективності впливу соціального обслуговування**

Інструменти та методи для оцінити ефективності	Характеристика
1	2
Соціологічні опитування	Проведення анкетування та інтерв'ю з користувачами соціальних послуг та членами громад, що дозволяє зібрати думки, переконання та оцінки щодо якості та корисності наданих послуг
Аналіз статистичних даних	Використання числових показників та метрик, таких як зменшення рівня бідності, збільшення рівня освіти, поліпшення здоров'я та інших факторів, що відображають вплив соціального обслуговування на громади

*Продовження табл.1.1*

1	2
Системи моніторингу та оцінки	Розробка та впровадження систем, які відстежують результати та визначають прогрес у наданні соціальних послуг та їхній вплив на розвиток громад
Аналіз відгуків та зворотнього зв'язку	Збір та аналіз відгуків, пропозицій та скарг від користувачів соціальних послуг, що дозволяє виявити проблеми та здобути інформацію для подальшого вдосконалення послуг
Порівняльний аналіз	Порівняння показників та результатів між різними громадами або регіонами, що дозволяє визначити ефективність соціального обслуговування на різних рівнях
Кейс-стаді та історії успіху	Вивчення та аналіз конкретних випадків успішного впровадження соціального обслуговування, що дозволяє виявити найбільш ефективні підходи та методи

Ці методи вимірювання допомагають зрозуміти вплив соціального обслуговування на рівень життя та розвиток територіальних громад, дозволяючи оцінити його успішність та вплив на соціальні та економічні показники.

Існує багато прикладів успішного впровадження соціального обслуговування, які показали позитивний вплив на рівень життя окремих громад. Наведемо декілька прикладів:

– інклюзивна освіта: впровадження програми інклюзивної освіти у школах сприяло забезпеченню доступу до освіти для всіх дітей, включаючи тих, у кого є особливі освітні потреби. Це призвело до покращення навчальних результатів та соціальної адаптації учнів у громаді.

– програми підтримки для молоді: реалізація проектів та програм, спрямованих на підтримку молоді з низьким рівнем доходів чи у складних життєвих обставинах, допомогло їм отримати доступ до освіти, працевлаштування та розвитку навичок, сприяючи таким чином соціальній інтеграції цієї групи в громаді.

– програми підтримки сімей: реалізація програм, спрямованих на підтримку сімей у складних життєвих ситуаціях, надання консультативної допомоги, матеріальної підтримки чи доступу до освіти та здоров'я допомогли зміцнити стабільність сімей та зменшити соціальну вразливість.

– комунітарні центри: створення комунітарних центрів, де надають різноманітні соціальні послуги, від консультативної допомоги до навчання та розвитку, сприяє покращенню якості життя мешканців певної території.

Ці приклади свідчать про успішне впровадження соціального обслуговування, яке допомогло змінити життя громад на краще та забезпечило підтримку та розвиток їхніх членів.

Роль соціального обслуговування у розвитку територіальних громад є надзвичайно важливою та багатоплановою. Воно не лише забезпечує підтримку та допомогу особам у складних життєвих ситуаціях, а й сприяє створенню стабільних та сприятливих умов для життя в громадах. Через різноманітність послуг, які включають доступ до освіти, медичної допомоги, підтримки сімей, інклюзивної освіти та соціального супроводу, соціальне обслуговування має великий вплив на якість життя людей.

Успішна реалізація соціального обслуговування вимагає комплексного підходу та врахування конкретних потреб громад. Забезпечення якісних послуг та програм, розвиток інфраструктури, підвищення кваліфікації фахівців та розширення доступу до фінансових ресурсів є критичними для подальшого розвитку цієї сфери.

Майбутнє соціального обслуговування полягає в постійному удосконаленні та адаптації до змін у суспільстві. Розширення спектру послуг, підвищення ефективності системи вимірювання їх впливу, залучення технологій для покращення доступності та якості послуг – це лише деякі аспекти, які можуть покращити ефективність соціального обслуговування у майбутньому.

Таким чином, соціальне обслуговування є ключовою складовою сфери соціального захисту та розвитку територіальних громад. Його постійний розвиток та вдосконалення спрямовані на підтримку людей у складних життєвих ситуаціях та формування стабільних, сприятливих умов для всіх членів громад.

### **1.3. Нормативно-правове забезпечення системи соціального обслуговування**

На початковому етапі російської агресії проти України відзначали недостатню єдність у системі соціального обслуговування на місцевому рівні. Це було наслідком реформи місцевого самоврядування, яка передбачала перехід великого обсягу повноважень у сфері соціального захисту до територіальної громади. У світлі цього, новий закон, який регулює надання соціальних послуг, відповідальність за організацію надання цих послуг покладається на органи місцевого самоврядування.

Згідно статті 2 Закону про соціальні послуги України, надання цих послуг спрямоване на запобігання складних життєвих обставин, їх подолання та зменшення наслідків в таких ситуаціях. Закон визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг як інструмент гарантування прав та підтримки осіб і сімей у складних обставинах.

Статтею 13 Закону передбачено, що провайдери соціальних послуг повинні діяти відповідно до законодавства та в межах установчих документів, які визначають перелік послуг та категорії отримувачів. Підприємства, що надають ці послуги, можуть належати до різних секторів: державного, комунального або приватного.

Однак у процесі реформування місцевого самоврядування з'явилися територіальні громади, яким передали повноваження з надання базових соціальних послуг. Кожна базова послуга повинна відповідати державним стандартам, затвердженим Міністерством соціальної політики України.

Проте дослідження виявило проблему відсутності єдиного підходу до структури системи надання соціальних послуг у територіальних громадах. Це призвело до хаосу в системі, де в різних громадах органи місцевого самоврядування відповідають за надання різних соціальних послуг. Це ускладнює пошук послуг для внутрішньо переміщених осіб та призводить до неоднакового рівня доступності послуг.



У майбутньому можливість подання електронних заявок на соціальні послуги має стати реалістичним варіантом, а система надання послуг має бути ретельно узгодженою для усунення хаосу і забезпечення однакового доступу до послуг у всіх територіальних громадах.

У більшості випадків особи подають заяви про соціальні послуги через центри адміністративних послуг, вимагаючи особистої присутності та часом утруднюючи процес. Порядком організації надання соціальних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України № 587 від 1 червня 2020 року, передбачено можливість подати заяву в електронній формі через Єдиний державний портал електронних послуг. Проте ця можливість поки не реалізована ні для отримувачів, ні для надавачів.

Це призводить до ускладнення і недостатньої оперативності для тих, хто потребує негайної соціальної підтримки. Однак відсутність технічної можливості подати електронну заяву можна вирішити, розробивши необхідний функціонал спільно з Міністерством цифрової трансформації України та Міністерством соціальної політики.

Крім того, виявлена недоліків соціальної послуги екстреного втручання, яка не враховує можливості транспортування особи. Це потребує перегляду і уточнення Класифікатора соціальних послуг, що може забезпечити відповідність надання соціальної підтримки тим, хто перебуває у складних обставинах.

У загальному, процедура надання соціальних послуг має чітко визначені кроки, але вимагає технічних удосконалень для зручності та швидкості отримання необхідної допомоги.

На практиці основним шляхом подання заявок на соціальні послуги є центри адміністративних послуг, але це часто потребує особистої присутності та може бути не дуже зручним. І хоча є можливість подавати електронні заявки через портал електронних послуг, ця можливість насправді ще не реалізована.

Це ускладнює процес для тих, хто потребує негайної соціальної допомоги. Проте спільні зусилля Міністерства цифрової трансформації та

Міністерства соціальної політики можуть вирішити цю проблему через розробку необхідного функціоналу.

Також, виявлено недоліки у соціальній послугі екстреного втручання, яка не враховує можливості транспортування особи. Це потребує уточнень у класифікації соціальних послуг. Узагальнюючи, процедура надання соціальних послуг відображена в законодавстві, але потребує покращень у технічному забезпеченні для більшої зручності та доступності.

Необхідно оновити державні стандарти, щоб вони відповідали сучасним умовам. Ризики соціального відчуження військових ветеранів переважно пов'язані з обмеженим доступом до основних соціальних послуг, таких як житло, фінансова підтримка, медична допомога та заняття працею, а також з психологічним стресом і відчуттям неприйняття новим оточенням. Збір інформації та визначення потреб учасників конфліктів у місцевих громадах виявляється найбільш ефективним способом управління цими потребами [8].

Особиста відповідальність надавачів соціальних послуг за профілактику складних життєвих ситуацій та виявлення осіб у складних обставинах у межах місцевих громад може значно зменшити кількість клієнтів соціальних послуг, розвантажуючи соціальних працівників і місцевий бюджет.

Створення центрів комплексної підтримки, які об'єднують соціальних працівників, психологів і волонтерів, сприяє інтеграції ветеранів та установленню взаємин з новим оточенням. Ці центри є природнім середовищем для взаємодії та встановлення зв'язків між військовими ветеранами та місцевим населенням. Це варто дослідити та активно підтримувати з боку держави та місцевих громад.

Для успішної функціонування громади необхідно залучити всі соціальні групи. Вдосконалення системи соціальних послуг в Україні пов'язане з впровадженням ефективних механізмів надання послуг, які враховують особливості отримання цих послуг.

Одним з таких механізмів є визначення потреб населення громади в соціальних послугах, яке є основою для індивідуального підходу до клієнтів та ефективного використання місцевих фінансових ресурсів. Аналіз та

узагальнення отриманих даних з визначення цих потреб, які подаються для подальшого вивчення Міністерству соціальної політики, виявили, що більшість громад не проводили таке визначення.

Згідно з Порядком визначення потреб населення адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах, затвердженим Наказом Міністерства соціальної політики від 20 січня 2014 року № 28, структури, що відповідають за соціальний захист населення в регіональних адміністраціях, визначають потреби населення у соціальних послугах та подають цю інформацію для подальшого аналізу до Міністерства соціальної політики та інших відповідних органів до 1 квітня кожного року.

Якщо громада не визначає потреби населення у соціальних послугах, це порушує законодавство і заважає громаді ефективно розподіляти ресурси. Невизначеність потреб населення у соціальних послугах не дає можливості правильно визначити, які послуги надавати самостійно, а для яких треба шукати постачальників. Це також ускладнює встановлення тарифів на соціальні послуги та впливає на ефективне використання місцевих бюджетних коштів. Важливо зауважити, що недостатнє визначення потреб населення у соціальних послугах позбавляє осіб, які не виконали цю вимогу, від відповідальності.

Ще однією серйозною проблемою у сфері соціальних послуг є постійний дефіцит кадрів. Це пов'язано з труднощами роботи, низькою оплатою, непрестижністю професії та обмеженими можливостями професійного росту. Воєнний конфлікт з Росією загострив цю проблему, бо багато працівників у цій сфері переїхали за кордон або в інші регіони. В закладах соціального обслуговування складно знайти кваліфікованих працівників, які забезпечили б якісне та інклюзивне надання кількох видів соціальних послуг.

Зменшенню відтоку кадрів може сприяти зацікавленість очільників громад у соціальній сфері, сучасний підхід до організації роботи надавачів соціальних послуг, професійне навчання, стимулюючі програми та заходи для підвищення престижності цієї професії.

Згідно з Рішенням Великої палати Конституційного Суду України, держава має зобов'язання забезпечити ефективну систему соціального захисту різних

категорій осіб, спрямовану на підвищення рівня їхнього життя та забезпечення права на достатній життєвий рівень. Тому, в умовах обмежень, таких як воєнний або надзвичайний стан, держава може перерозподіляти свої видатки для забезпечення балансу між інтересами особи та суспільства. Проте, важливо, щоб такі дії держави не порушували конституційних соціальних прав осіб, пов'язаних із забезпеченням життєвих умов, сумісних із людською гідністю.

Попри виявлені зауваження та недоліки під час дослідження, важливо відзначити позитивні зміни у сфері нормативно-правового регулювання надання соціальних послуг, що настали після початку повномасштабного вторгнення. Основні з них наведено в Додатку А. Ці зміни значно покращили якість та ефективність надання соціальних послуг, впливаючи на їх швидкість та доступність для громади.

Таким чином, зміни в нормативних документах, зокрема введення нового Державного стандарту соціальної послуги щодо надання натуральної допомоги, виявилися позитивними для системи соціального обслуговування. Зазначені зміни надають сприятливі умови для швидкого отримання соціальних послуг у випадках надзвичайного чи воєнного стану, особливо у вразливих категорій населення. Такі нововведення гарантують громадянам конкретний та індивідуальний підхід до отримання допомоги, що сприяє ефективнішому функціонуванню системи соціального обслуговування та можливостям участі в різноманітних програмах та проєктах, включаючи міжнародних донорів, на підставі реальних показників.

## **Висновки до розділу 1**

В результаті аналізу теоретичних аспектів системи соціального обслуговування встановлено:

1. Соціальне обслуговування – це комплекс дій, спрямованих на допомогу та підтримку людей у складних життєвих ситуаціях. Воно не лише забезпечує надання послуг та програм, але й сприяє формуванню тривалого партнерства з людьми,

спрямованого на їхнє самовизначення та самостійність. Суттєвими аспектами є емпатія, розуміння та врахування унікальності життєвих ситуацій кожної окремої людини. Важливість інтеграції різних підходів та можливостей полягає в тому, що це забезпечує повний спектр підтримки: від консультаційної допомоги до психологічної та матеріальної підтримки. Зазначена система включає в себе послуги та програми, соціальних працівників, фінансові ресурси, інфраструктуру та нормативно-правове забезпечення, створюючи повний контекст для надання допомоги та підтримки у складних ситуаціях.

2. Роль соціального обслуговування у розвитку територіальних громад надзвичайно важлива. Воно забезпечує підтримку та допомогу особам у складних ситуаціях та сприяє створенню стабільних умов для життя в громадах. У майбутньому важливо розширювати послуги, поліпшувати їх доступність та ефективність, а також застосовувати нові технології для покращення соціального обслуговування. Такий підхід сприятиме подальшому розвитку та підвищить якість життя в громадах.

3. Результати дослідження вказують на деякі недоліки у нормативно-правовому забезпеченні системи соціального обслуговування. Зокрема, виявлено проблеми в організації структури надання соціальних послуг та відсутність можливості подавати заяви електронно, особливо у надзвичайних обставинах. Не впроваджено механізм обміну даними між відповідними органами, що ускладнює процес надання послуг.

Найважливіше, що попри ці недоліки, виявлені позитивні зміни у нормативно-правовому полі: розширення повноважень військових адміністрацій та місцевого самоврядування для більш ефективного реагування на умови воєнного та надзвичайного станів; зміни у визначенні доходу та порядку виплати компенсацій за догляд фізичним особам; розширення прав надавачів соціальних послуг у прийнятті рішень; визначення порядку подачі е-документів під час звернення за соціальними послугами; регулювання питань територіальної приналежності для отримувачів соціальних послуг.

## РОЗДІЛ 2.

### СТАН СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

#### 2.1. Огляд існуючої системи соціального обслуговування

Система соціального обслуговування є важливим складовим соціальної інфраструктури країни, спрямованою на підтримку та забезпечення різних категорій громадян, які потребують підтримки та допомоги у складних життєвих ситуаціях. Огляд існуючої системи відображає її ключові аспекти, визначаючи як позитивні, так і проблемні моменти у нормативному базисі та практичному забезпеченні соціальних послуг.

Завданням огляду є не лише аналіз існуючих структур та механізмів надання соціальних послуг, але й ідентифікація слабких сторін та недоліків, що потребують уваги та виправлення. Даний аналіз надає можливість зрозуміти ефективність системи, виявити прогалини у її функціонуванні та визначити шляхи для подальшого розвитку та вдосконалення, спрямовані на поліпшення якості надання соціальних послуг та задоволення потреб громадян.

У сфері соціального обслуговування в Україні вирізняються два ключові напрями: забезпечення матеріальної підтримки (включаючи пенсійне забезпечення, соціальні виплати та компенсації) та розвиток системи соціального обслуговування. Ця сфера є не лише важливим індикатором цивілізованого суспільства, але й ключовою складовою державної соціальної політики, оскільки до неї входить кожен п'ятий українець. Важливим аспектом є також забезпечення доступності та якості соціальних послуг для осіб з обмеженими можливостями, що становить 6% від структури населення, у тому числі 52% становлять інваліди працездатного віку. З метою підвищення соціальної захищеності цих категорій населення Україна активно вдосконалює власну систему соціального захисту, що включає в себе реформування системи надання соціальних послуг [11, с. 17].

Україна успішно створила та забезпечує стабільне функціонування державної системи надання соціальних послуг. Ця система спрямована на допомогу пенсіонерам, ветеранам війни та праці, інвалідам, самотнім громадянам та іншим особам, що потребують соціальної підтримки. Значна частка цих послуг надається державними соціальними установами, і контроль за їх діяльністю, а також методичне та нормативне забезпечення, покладено на Міністерство соціальної політики України.

Одним із пріоритетів української влади є підвищення якості та ефективності соціальних послуг. Україна, спільно з державою, місцевими органами влади та самоврядуванням, створила мережу понад 3 тисяч соціальних закладів, обслуговуючи понад 3 мільйони громадян, що перебувають у складних життєвих обставинах. Однак за попередніми даними, понад 1 мільйон осіб залишаються поза обсягами таких послуг.

У Полтавській області мережа установ і закладів, які забезпечують соціальні послуги та виконують завдання соціального обслуговування, є однією з найбільш розвинених українських областей в цій сфері. У цій області діє 33 територіальних центри, які забезпечують соціальне обслуговування та надання соціальних послуг особам, які проживають самотньо. Послугами охоплено майже 114 тисяч громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, серед яких 65 тисяч мешканців сільської місцевості. У складі цих центрів діють 34 відділення соціальної допомоги вдома, 32 відділення соціально-медичних послуг, 34 відділення соціально-побутової адаптації, 12 стаціонарних відділень для постійного проживання, та 33 відділення для організації надання адресної матеріальної та грошової допомоги. Річні статистичні дані свідчать про збільшення впливу територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) на життя місцевих громад, особливо у сільських районах.

Для забезпечення доступності соціальних послуг жителям сільських населених пунктів та задоволення їхніх потреб у соціальному обслуговуванні, було активізовано створення філій відділень територіальних центрів у

віддалених населених пунктах. Щоб забезпечити системність та якість надання соціальних послуг мешканцям сільської місцевості.

Згідно з положеннями про районні територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), ці установи надають як платні, так і безоплатні послуги. Згідно з встановленими стандартами, на безкоштовне обслуговування мають право громадяни похилого віку, інваліди, хворі, які не здатні до самообслуговування і не мають рідних, які можуть забезпечити їм догляд і допомогу, або рідні які є громадянами похилого віку чи інвалідами. Також на безоплатне обслуговування можуть розраховувати громадяни у складній життєвій ситуації через безробіття, стихійне лихо або катастрофу та мають на утриманні неповнолітніх, інвалідів, чи осіб похилого віку [14].

Ми дослідили та виділили кілька ініціатив у сфері соціального обслуговування, які, на наш погляд, є найкращими.

1. Впровадження проекту покращення матеріально-технічної бази центру надання соціальних послуг в Сосницькій територіальній громаді Чернігівської області. Сосницька селищна рада співпрацювала з Польським Фондом Солідарності у навчальних програмах та успішно реалізувала проект щодо створення постійної системи надання соціальних послуг у громаді. Результатом цього проекту стало придбання сімимісного автомобіля та формування мультидисциплінарної команди у КУ “Центр надання соціальних послуг”.

2. Ініціатива “rechi.support”, спрямована на надання підтримки внутрішньо переміщеним особам (ВПО) через соціальні мережі. Цей проект об'єднує людей, що потребують допомоги, та тих, хто може її надати. Основний інструмент цієї ініціативи – сторінка у соціальній мережі, на якій публікуються запити від різних родин та надходять відповіді та підтримка від інших користувачів.

3. Проєкт психолого-медичної допомоги “Мое серденько” у Фастівській громаді Київської області. Ця програма надає психологічну та медичну допомогу дітям та їхнім сім'ям, які постраждали від війни. У громаді вже успішно втілена перша частина проєкту, яка передбачає надання кваліфікованої



психолого-медичної підтримки та створення безпечного ігрового середовища для дітей, щоб виявити можливі проблеми з їхнім здоров'ям.

4. Центр підтримки та медико-психологічної реабілітації для військовослужбовців та членів їх родин “Родина 4.5.0.” Фастівської громади Київської області: Проект створює можливість одержання комплексу соціальних послуг ветеранами у зручному для них форматі, зокрема заповнення необхідних документів та заяв на отримання допомоги.

5. Методологія проведення визначення потреб населення Боярською громадою Київської області: Застосування різноманітних методів для збору інформації про потреби місцевих жителів сприяє точнішому аналізу потреб та використанню бюджетних ресурсів.

6. Проект “Соціальне таксі” Солонянської громади Дніпропетровської області: Цей проект дозволяє мешканцям отримати необхідні послуги через використання автомобіля, наданого для реалізації соціального проекту.

7. Розроблення Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг Жовтоводської міської територіальної громади Дніпропетровської області: Прийняття стратегії дозволяє створювати нові соціальні заклади та застосовувати нові форми соціальної підтримки для забезпечення громади відповідно до їхніх потреб і стандартів.

Таким чином, огляд існуючої системи соціального обслуговування вказує на різноманітність проектів та ініціатив, спрямованих на поліпшення умов та доступності соціальних послуг для різних категорій населення. Ці ініціативи включають створення центрів підтримки, реабілітації, методи визначення потреб населення та впровадження нових форм надання послуг, таких як соціальне таксі.

Дослідження та проекти, описані у даному огляді, підкреслюють важливість впровадження інноваційних підходів у соціальну сферу та активного взаємодії з громадою для визначення та вирішення її потреб. Це свідчить про великий потенціал удосконалення системи соціального обслуговування з метою забезпечення кращих умов життя та підтримки для усіх верств населення.

## 2.2. Оцінка рівня доступності та якості соціальних послуг

У сучасному світі доступність та якість соціальних послуг визначають якість життя та добробут населення. Оцінка рівня доступності та якості цих послуг відіграє важливу роль у визначенні успішності державної соціальної політики та її впливу на громадян. Україна активно працює над покращенням цих показників, оцінюючи та аналізуючи рівень доступності та якості соціальних послуг для різних соціальних груп.

Оцінка рівня доступності ґрунтується на різних критеріях, включаючи географічну доступність, фінансову доступність, наявність необхідного персоналу та інфраструктури, а також забезпеченням спеціалізованих послуг для різних категорій населення.

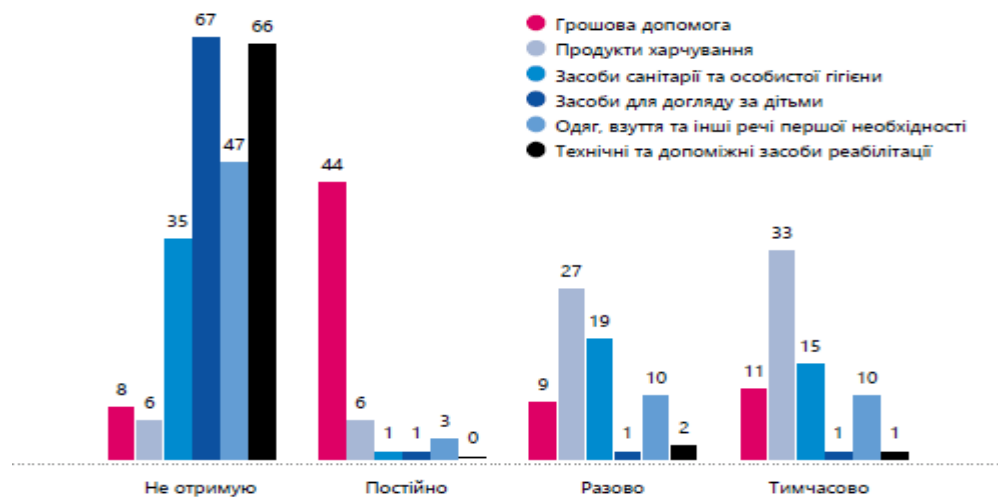
Оцінка якості соціальних послуг, у свою чергу, базується на аналізі відповідності цих послуг стандартам, доступності інформації про них, задоволення користувачів та оцінці результативності та ефективності їх надання. Визначення якості соціальних послуг також залежить від їхнього впливу на поліпшення життєвих умов та підвищення якості життя отримувачів.

Дане дослідження є спробою отримати уявлення про стан та якість соціальних послуг, що надаються в Територіальних Громадах (ТГ) трьох областей України: Дніпропетровської, Київської та Чернівецької. Опитування було спрямовано на оцінку рівня доступності, ефективності та якості надання соціальних послуг для тих, хто опинився в складних життєвих обставинах чи тимчасово втратив можливість самостійно забезпечувати себе необхідними ресурсами. Результати дослідження стали можливі завдяки опитуванню 131 респондента, з яких 41 особа – це представники надавачів соціальних послуг, а 90 осіб – отримувачів соціальних послуг, переважно жінки [28, с. 39].

Важливим аспектом опитування є визначення найпотрібніших видів підтримки для отримувачів соціальних послуг. Одержані результати дозволили виявити, що серед опитуваних найбільший попит мають натуральна допомога

та предмети першої необхідності, такі як продукти харчування, засоби особистої гігієни, одяг і взуття, які часто отримуються разово або тимчасово.

Опитування було проведено психологами та соціальними працівниками під час роботи мобільних бригад на території відповідних областей. Отримані відповіді та висновки стануть важливим внеском у розуміння потреб спільноти та можуть слугувати підґрунтям для подальшого удосконалення системи соціального обслуговування.



**Рис 2.1. Матеріальна підтримка**

*Джерело: [28, с. 39].*

За результатами опитуваних респондентів – отримувачів соціальних послуг, слід відмітити, що найбільш затребуваними соціальними послугами є наступні базові, комплексні та технічні послуги (рис. 2.2, 2.3 та 2.4).



**Рис. 2.2. Базові послуги**



**Рис. 2.3. Комплексні послуги**



**Рис. 2.4. Технічні послуги**

*Джерело: [28, с. 41-45].*

У відповіді на запитання про те, як покращити якість соціальних послуг, респонденти висловили різноманітні погляди, але найбільш поширеним бажанням було отримання:

- більшої гуманітарної допомоги;
- доступу до житла (безкоштовного/соціального/тимчасового, включаючи бажання мати такий житловий простір);
- розвитку соціальних закладів/установ;
- більшої кількості фахівців, що надають соціальні послуги;
- підвищення інформованості про установи, які надають соціальні послуги;
- покращення матеріально-технічної бази закладів та установ;

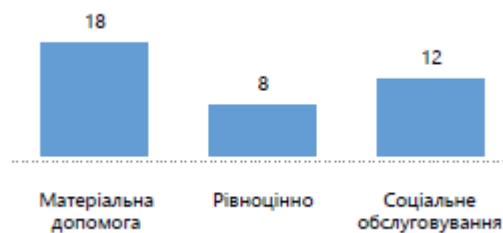
- отримання методологічної підтримки від центральних органів влади.

На думку отримувачів соціальних послуг, найбільш потрібними в громаді є такі заклади (див. рис. 2.5).



**Рис. 2.5. Соціальні заклади, які потрібні у громаді**

За інформацією респондентів – представників надавачів соціальних послуг, найбільшим попитом серед населення користується отримання матеріальної допомоги, меншим є попит на соціальне обслуговування (рис. 2.6).



**Рис. 2.6. Види допомоги, що користуються найбільшим попитом серед населення**

Отже, відповідно до висновків опитування, видно, що умови воєнного конфлікту суттєво вплинули на першочергові потреби осіб та сімей, які зазнали складних життєвих обставин або тікають від війни. Результати висвітлюють важливість надання гуманітарної допомоги та безкоштовного житла, які можуть відобразитись у важкостях отримувачів у процесі адаптації до нових

умов. Крім того, дослідження відображає проблеми, пов'язані із відсутністю систематизації надання соціальних послуг, нестачею інформації про ці послуги та недостатнім орієнтуванням населення щодо установ, що надають соціальні послуги.

## **Висновки до розділу 2**

В результаті дослідження стану системи соціального обслуговування в територіальних громадах можна зробити наступні висновки:

1. В Україні сфера соціального обслуговування відіграє важливу роль, охоплюючи значну частину населення, включаючи пенсіонерів, ветеранів, інвалідів та осіб у складних життєвих обставинах. Забезпечення матеріальної підтримки і розвиток системи соціального обслуговування є ключовими напрямками державної соціальної політики.

Україна активно працює над покращенням системи соціального захисту, зокрема, шляхом реформування системи надання соціальних послуг. Система, спрямована на надання допомоги різним категоріям громадян, включає державні установи та мережу соціальних закладів, що обслуговують мільйони українців. Проте, важливою викликом залишається забезпечення якості та доступності послуг для усіх, особливо для осіб з обмеженими можливостями та вразливих груп населення. Активізація ініціатив, спрямованих на підтримку внутрішньо переміщених осіб, покращення медичної та психологічної підтримки, а також забезпечення доступу до соціальних послуг у віддалених населених пунктах, відіграє важливу роль у поліпшенні цієї сфери.

Спрямовані на покращення проекти, такі як розвиток територіальних центрів соціального обслуговування та ініціативи психолого-медичної підтримки, демонструють успішність у забезпеченні якісних соціальних послуг для мешканців різних регіонів України.

Ініціативи, спрямовані на використання нових технологій та спільне співробітництво громади для надання підтримки, є обіцяючими для покращення якості життя та розширення доступу до соціальних послуг для усіх українців.

2. В сучасному світі якість життя та добробут населення напряму пов'язані з доступністю та якістю соціальних послуг. Оцінка цих факторів визначає ефективність державної соціальної політики та її вплив на громадян. Україна вдосконалює показники доступності та якості соціальних послуг, аналізуючи їхній рівень для різних соціальних груп.

Оцінка якості соціальних послуг базується на відповідності стандартам, доступності інформації, задоволенні користувачів та результативності їх надання. Визначення якості також залежить від впливу цих послуг на поліпшення умов життя отримувачів.

Дане дослідження відображає стан та якість соціальних послуг у Територіальних Громадах (ТГ) трьох областей України. Результати 131 опитання представників надавачів (41 особа) та отримувачів (90 осіб, переважно жінок) соціальних послуг розкривають важливість гуманітарної допомоги та житла для тих, хто опинився в складних обставинах.

Опитування, проведене психологами та соціальними працівниками під час роботи мобільних бригад, допоможе зрозуміти потреби громади та стане підґрунтям для вдосконалення системи соціального обслуговування.

## РОЗДІЛ 3.

### УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### 3.1. Механізми підвищення доступності соціальних послуг

Механізми підвищення доступності соціальних послуг у сучасному світі є одними з ключових інструментів у забезпеченні добробуту та покращенні якості життя громадян. Оцінка та аналіз цих механізмів визначають ефективність соціальної політики держави та вплив на доступність та якість соціальних послуг для різних верств населення.

Реформування сфери соціального обслуговування має бути спрямоване на досягнення певних очікуваних результатів, що включають покращення якості життя та забезпечення поваги до конституційних прав громадян. Основна мета полягає у створенні системи соціальних послуг, яка задовольняє потреби населення у доступних, якісних та відповідальних соціальних послугах. Однак результати дослідження свідчать, що існують проблеми, що вимагають уваги, для забезпечення безперешкодного доступу громадян до всіх гарантованих державою соціальних послуг.

Отже, для вирішення проблеми створення єдиної структури системи надання соціальних послуг у різних територіальних громадах, доцільно розглянути та узгодити єдиний або кілька можливих варіантів цієї структури на рівні підзаконних нормативно-правових актів. Це сприятиме створенню єдиного підходу до реалізації системи надання соціальних послуг у всіх територіальних громадах та допоможе уникнути хаосу у сфері надання соціальних послуг.

Щодо вирішення проблеми відсутності можливості подання заяв в електронній формі для отримання соціальних послуг, рекомендується розробити процедуру для подання заяв через центри надання адміністративних послуг та розглянути можливість подання заяв через Портал Дія.

Для вдосконалення екстреної (кризової) соціальної послуги, що не передбачає можливість транспортування особи, доцільно переглянути та



доповнити опис цієї послуги можливістю транспортування особи в разі необхідності [14].

Наприклад, для вирішення проблеми відсутності працюючого механізму обміну даними між управліннями соціального захисту населення, податковою службою та Пенсійним фондом України, рекомендується розробити порядок передачі відомостей про суми/джерела виплачених доходів та утриманих податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків щодо отримувачів соціальних послуг.

Такі дії дозволять оптимізувати та поліпшити процес надання соціальних послуг та забезпечити більш ефективну та доступну систему для всіх громадян.

Ще однією проблемою, яка стикається з більшістю громад і вимагає термінового вирішення, є відсутність визначення потреб населення у соціальних послугах. Для вирішення цієї проблеми перегляду Порядку визначення потреб населення у соціальних послугах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України № 28 від 20.01.2014 року, слід розглянути та внести відповідні зміни. Також, необхідно надати громадам методичну підтримку для проведення цього процесу та закласти персональну відповідальність на посадових осіб за недотримання цих вимог. Нагляд за проведенням визначення потреб населення у соціальних послугах можна покласти на Національну соціальну службу України [17].

Також, виявлено недостатню підтримку та координацію з боку центральних органів влади щодо надання соціальних послуг на місцевому рівні. Це відображено в результаті досліджень. Необхідно активізувати комунікацію між громадами та відповідними владними структурами для поширення інформації про найкращі практики та сприяти впровадженню цих змін на місцях. Додатково, важливо впровадити новий підхід до посилення взаємодії громад із державними органами шляхом утворення спеціалізованих одиниць, наприклад, соціальних радників, які б підтримували цю взаємодію та сприяли розумінню та використанню соціальних послуг.

Проблема неадекватної інформації про соціальні послуги та відсутності єдиної платформи на веб-сайтах громад для їх висвітлення значно ускладнює доступ до цих послуг для населення. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити та запровадити стандартний підхід до інформування громад про доступні соціальні послуги, створивши однаковий профіль веб-сайту, щоб усі громадяни могли швидко знайти необхідну інформацію.

Проблема кадрів також стає важливим аспектом у наданні якісних соціальних послуг. Для її вирішення необхідно надати можливості навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників для їхнього кращого фахового зростання та забезпечення високоякісних послуг для населення.

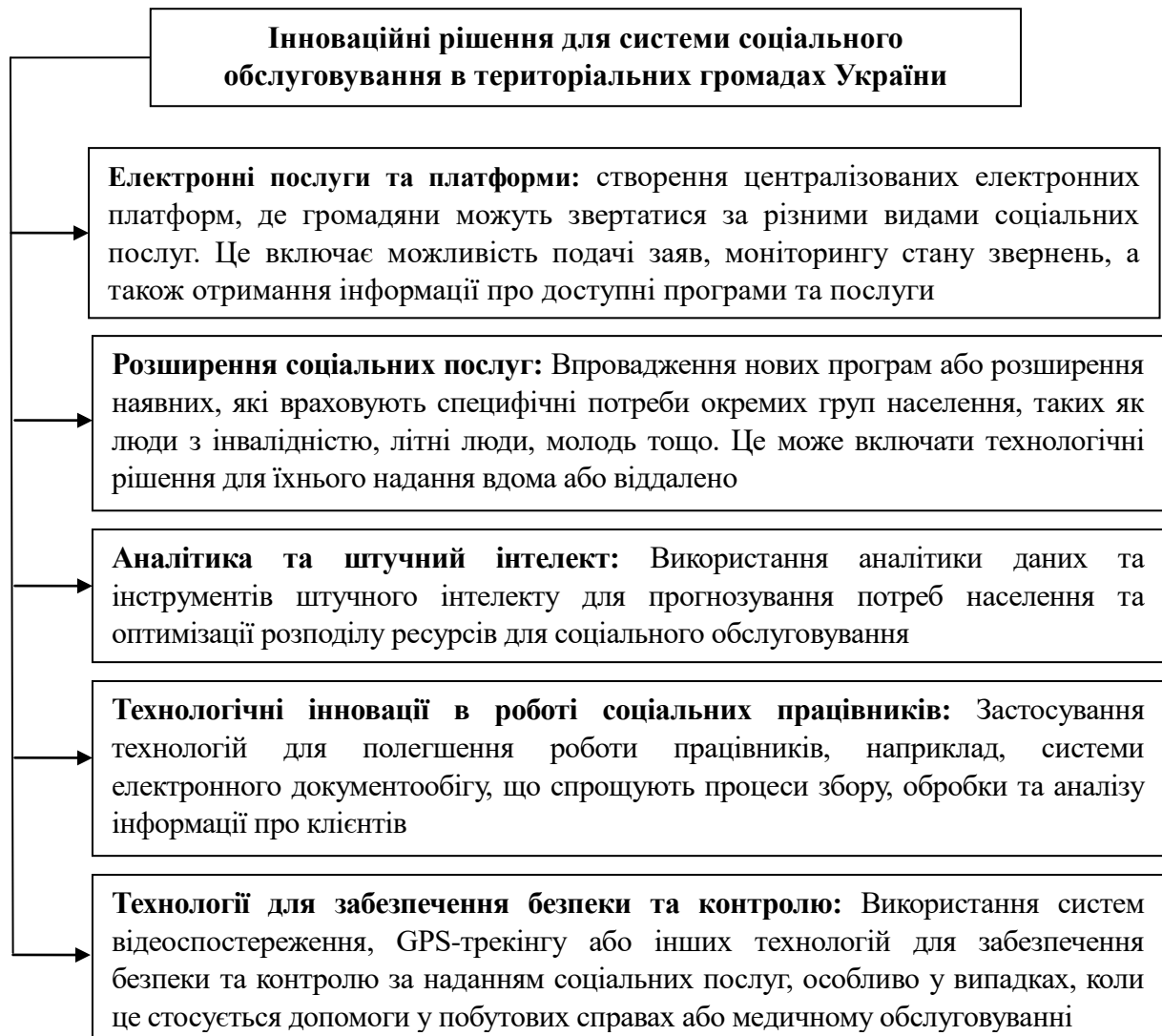
Таким чином, на основі аналізу проблем у сфері надання соціальних послуг видно, що вирішення цих питань вимагає комплексного підходу та системних змін у законодавстві та організаційних аспектах. Необхідно переглянути та удосконалити механізми визначення потреб населення у соціальних послугах, забезпечити їхнє своєчасне проведення та надання методичної підтримки громадам у цьому процесі. Крім того, необхідно сприяти поширенню інформації про доступні послуги та забезпечити їхню доступність для населення, створивши єдиний та зрозумілий інформаційний простір на веб-сайтах громад.

Розв'язання цих проблем також пов'язане з удосконаленням співпраці між громадами та органами влади на всіх рівнях, сприянням обміну кращими практиками та створенням умов для професійного зростання працівників у сфері соціального обслуговування. Це допоможе підвищити якість та доступність соціальних послуг для населення та зробить систему соціального захисту більш ефективною й відкритою.

### 3.2. Впровадження інноваційних підходів у системі обслуговування

У сучасному світі інновації відіграють вирішальну роль у вдосконаленні систем обслуговування. Впровадження новаторських підходів є ключовим фактором для забезпечення ефективності, якості та доступності послуг для користувачів. Розробка та впровадження інновацій у системі обслуговування вимагає комплексного підходу, врахування реальних потреб користувачів та урахування можливостей сучасних технологій.

Застосування інноваційних рішень до системи соціального обслуговування в територіальних громадах України може включати кілька ключових напрямків (рис.3.1).



**Рис.3.1. Інноваційні рішення для системи соціального обслуговування в територіальних громадах України**

Створення централізованих електронних платформ для надання соціальних послуг має на меті полегшити доступ до цих послуг для громадян. Ця інновація включає в себе створення веб-порталів або мобільних додатків, де громадяни зможуть швидко та зручно подавати заявки на різні види соціальних допомог та послуг.

Ця платформа може надавати можливість реєстрації користувачів, щоб вони могли звертатися за певними видами допомоги. Крім того, система може забезпечувати можливість відстеження статусу їхніх звернень: від прийняття заявки до виконання запиту. Це дозволяє громадянам контролювати процес надання послуг та бути в курсі їхнього статусу.

Такі платформи також можуть надавати інформацію про різноманітні доступні програми та соціальні послуги, роблячи їх більш зрозумілими та доступними для громадян. Це може включати опис послуг, умови отримання, а також контактну інформацію для консультацій чи подачі звернень.

Крім того, створення таких електронних платформ може сприяти покращенню ефективності управління ресурсами, спрощенню процедур та зменшенню бюрократичних перешкод у процесі отримання соціальних послуг громадянами.

Деякі аспекти цієї концепції електронних платформ для надання соціальних послуг вже присутні в Україні, однак вони не охоплюють всіх видів соціальних виплат. Наприклад, деякі програми чи види допомоги можуть мати власні електронні системи, що дозволяють громадянам звертатися за певними видами підтримки через інтернет.

Проте, існує необхідність у створенні єдиної централізованої платформи, що об'єднає різноманітні види соціальних послуг та програм в одному місці. Це дозволить громадянам отримувати доступ до різних видів підтримки через одну зручну систему, спрощуючи процес отримання соціальних виплат та послуг.

Розширення соціальних послуг охоплює впровадження нових програм або розширення існуючих, що враховують унікальні потреби різних груп населення, таких як люди з інвалідністю, літні люди, молодь та інші. Це може

бути досягнуте через впровадження технологічних рішень, спрямованих на полегшення доступу до соціальних послуг, наданих вдома або віддалено.

Наприклад, розширення цифрових платформ для телемедицини або віртуальних консультацій може значно полегшити доступ до медичної допомоги для літніх людей чи тих, хто має обмежену можливість фізичного переміщення. Такі програми можуть включати моніторинг здоров'я за допомогою сучасних технологій, що дозволяють лікарям віддалено відстежувати стан пацієнтів та надавати консультації онлайн.

Для молоді та осіб з інвалідністю, важливо розробляти технологічні інновації, які сприяють доступу до освіти та професійного розвитку. Це можуть бути онлайн-курси, платформи для віддаленої освіти або спеціальні програми, що допомагають у виборі професійної траєкторії та надають підтримку у здобутті необхідних навичок через віддалені технології.

Крім цього, важливо розробляти інноваційні технологічні рішення для підтримки дому для людей з інвалідністю чи літніх людей. Це може включати в себе розумні пристрої для дому, які допомагають у повсякденних справах, системи моніторингу для безпеки та спеціальні додатки для керування дому з використанням голосових команд або мобільних додатків.

Використання аналітики даних та інструментів штучного інтелекту має потенціал оптимізувати розподіл ресурсів та прогнозувати потреби населення у соціальному обслуговуванні.

Аналітика даних може базуватися на зборі та аналізі інформації про потреби різних груп населення, їхніх характеристиках, соціальних умовах та інших важливих факторах. Штучний інтелект допомагає у побудові прогностичних моделей, які передбачають зміни та потреби населення на основі аналізу великих обсягів даних.

Це дозволяє виявляти та передбачати тенденції у запитах на певні соціальні послуги, адаптувати систему обслуговування до зростаючих потреб та реагувати на соціальні зміни. Наприклад, аналізуючи дані про попит на

медичні послуги чи соціальні програми для певних груп населення, можна ефективніше розподілити ресурси та удосконалити надання послуг.

Використання штучного інтелекту в аналітичних процесах також може допомогти у виявленні недоліків чи прогалин у системі обслуговування, що потребують уваги чи корекції. В результаті цього, державні або муніципальні органи зможуть більш точно спрямовувати ресурси та удосконалювати систему соціального обслуговування для задоволення реальних потреб населення.

Впровадження технологічних інновацій у роботу соціальних працівників може включати в себе різні аспекти для полегшення та покращення процесів роботи. Одним з ключових елементів може бути впровадження систем електронного документообігу. Ці системи дозволяють збирати, обробляти та аналізувати інформацію про клієнтів більш ефективно та швидше.

Такі інструменти забезпечують зручний та безпечний обмін даними, спрощують процес ведення документації та забезпечують легкий доступ до неї для соціальних працівників. Це дозволяє значно збільшити продуктивність та швидкість обробки інформації, що в свою чергу робить роботу працівників ефективнішою та сприяє швидшому реагуванню на потреби клієнтів.

Помітною перевагою є також можливість підвищення рівня конфіденційності та безпеки даних, оскільки ці системи зазвичай мають високий рівень захисту інформації. Крім того, вони дозволяють зберігати та оновлювати інформацію про клієнтів у централізованому режимі, що полегшує спільну роботу та обмін даними між працівниками різних соціальних служб.

Використання сучасних технологій для забезпечення безпеки та контролю за наданням соціальних послуг є важливим елементом удосконалення цієї сфери. Системи відеоспостереження можуть використовуватися для контролю за наданням побутової допомоги чи медичних послуг в домашніх умовах. Вони забезпечують можливість візуального спостереження за процесом надання допомоги, що сприяє виявленню та вирішенню можливих проблем чи недоліків у цьому процесі.

Технології GPS-трекінгу можуть використовуватися для відстеження руху соціальних працівників під час надання допомоги у побутових справах або медичному обслуговуванні. Це сприяє підвищенню безпеки працівників та клієнтів, а також контролює час і точність надання послуг.

Застосування таких технологій дозволяє не лише поліпшити якість та ефективність надання соціальних послуг, а й створює умови для більш точного контролю та відстеження процесу надання допомоги, забезпечуючи високий рівень безпеки як для співробітників, так і для клієнтів.

Отже, інноваційні підходи у системі соціального обслуговування покращують доступність та якість послуг для різних груп населення. Електронні платформи спрощують отримання інформації та подачу заявок, розширення програм для конкретних груп населення забезпечує адаптацію послуг, а використання технологій допомагає оптимізувати роботу працівників та забезпечувати безпеку надання послуг. Інновації створюють більш дієве та доступне середовище для надання соціальної допомоги.

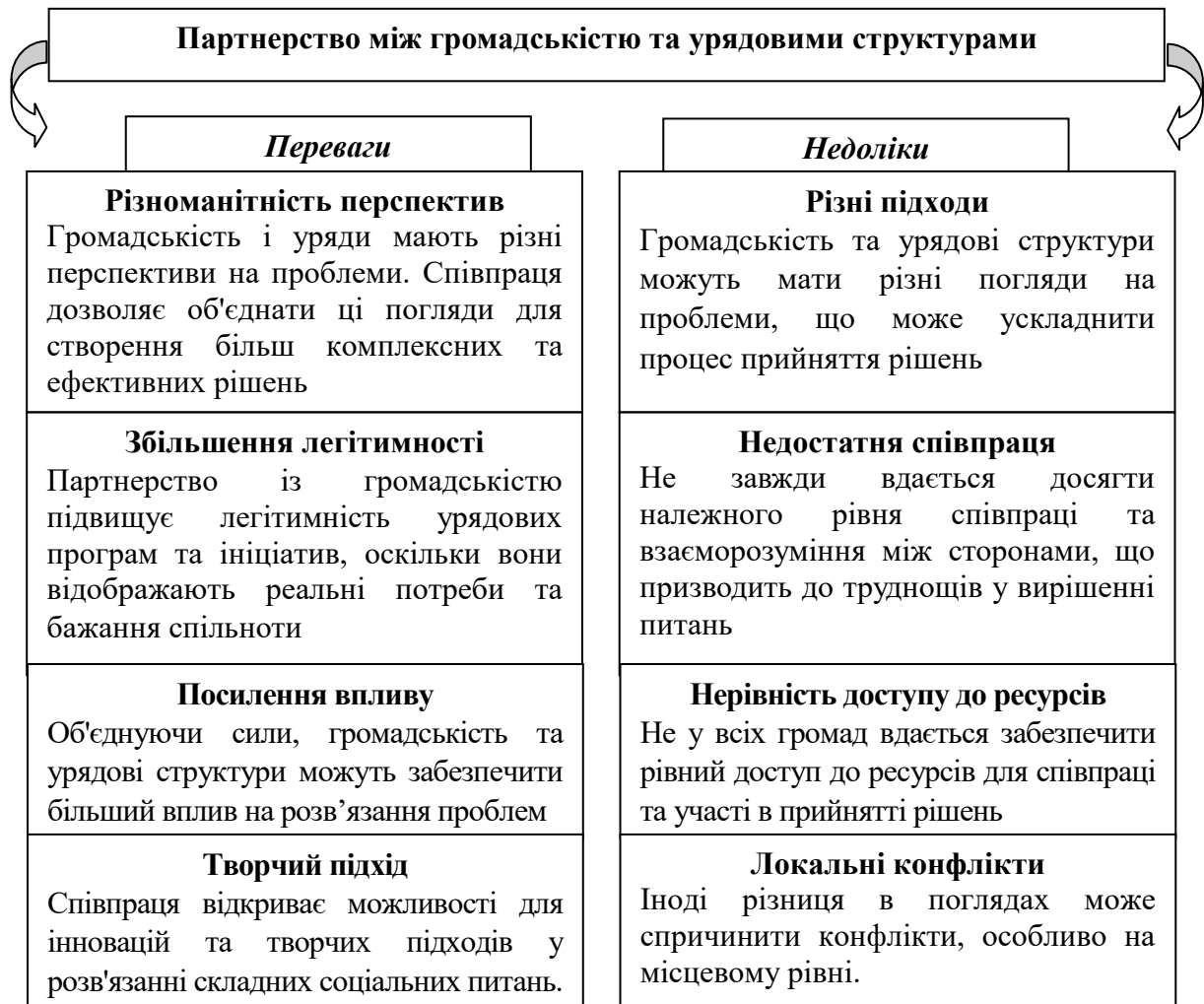
### **3.3. Роль громадськості та партнерства у розвитку системи соціального обслуговування**

Громадськість відіграє ключову роль у розвитку системи соціального обслуговування, ставши необхідним стимулом для поліпшення та розширення послуг. Вона є каталізатором змін, сприяє поширенню інформації та виявленню реальних потреб спільнот. Громадські організації та активісти забезпечують постійний моніторинг потреб населення та виступають в якості посередників між владними структурами та громадою, сприяючи формуванню програм, які відповідають потребам суспільства.

Громадськість активно сприяє участі громадян у процесі прийняття рішень та створенні механізмів зворотного зв'язку з урядом. Вона підносить ключові проблеми до обговорення, пропонує нові підходи та сприяє зближенню

інтересів усіх зацікавлених сторін. Роль громадськості у системі соціального обслуговування полягає в забезпеченні транспарентності та відкритості у процесі формування та реалізації соціальних програм для максимально точного відображення потреб громади.

Партнерство між громадськістю та урядовими структурами має низку переваг, однак виникають і виклики, які необхідно врахувати (рис.3.2).



**Рис.3.2. Переваги та недоліки партнерства між громадськістю та урядовими структурами**

Незважаючи на ці виклики, ефективна співпраця між громадськістю та урядовими структурами може призвести до більш збалансованих та успішних рішень у сфері соціального обслуговування.



Розглянемо кілька прикладів успішної співпраці між громадськістю та урядовими органами у вдосконаленні системи соціального обслуговування:

1. Громадські платформи для отримання інформації: У ряді країн були створені веб-платформи, де громадськість може отримувати актуальну інформацію про доступні соціальні послуги, програми та допомогу. Це створює більш прозорий та доступний шлях до отримання підтримки.

2. Участь у прийнятті рішень: Деякі країни залучають громадськість до процесу прийняття рішень щодо асигнування бюджету на соціальні програми. Це забезпечує більшу увагу до потреб громади.

3. Розвиток нових програм: Співпраця у створенні та розвитку програм для різних груп населення, зокрема для людей з інвалідністю, дітей, літніх людей тощо. Це включає як розширення існуючих, так і створення нових послуг для відповіді на конкретні потреби.

4. Проекти е-урядування: Ряд країн запроваджують проекти електронного урядування, де громадськість має можливість звертатися за різними соціальними послугами онлайн. Це збільшує доступність послуг та зручність їх отримання.

5. Аналітичні інструменти для прогнозування потреб: Співпраця у створенні систем прогнозування потреб населення на основі аналізу даних та штучного інтелекту. Це дозволяє ефективніше розподіляти ресурси та планувати соціальні програми.

Ці приклади свідчать про те, що успішна співпраця між громадськістю та урядовими структурами може сприяти покращенню якості соціального обслуговування та забезпечити більшу ефективність у вирішенні соціальних питань.

Громадські організації відіграють ключову роль у поліпшенні доступності та якості соціальних послуг. Вони виступають чутливими до потреб спільноти та здатними мобілізувати ресурси для вирішення соціальних проблем. Їхня активна участь у формуванні програм дозволяє враховувати реальні потреби населення. Вони створюють платформи для обміну досвідом,

розвивають ініціативи спільного розвитку, що сприяє ефективній реалізації програм та стратегій.

Партнерство між громадськими організаціями та урядовими структурами визначає напрямки та формує нові програми соціального обслуговування. Це спільне взаємодія має потенціал для творення інноваційних стратегій та розвитку системи соціальних послуг, орієнтованих на потреби населення. Партнерство стимулює взаємодію, сприяє обміну знаннями та ресурсами між урядовими та громадськими секторами для забезпечення більш ефективних та прогресивних стратегій у сфері соціального обслуговування.

Таким чином, роль громадськості та партнерства у системі соціального обслуговування надзвичайно важлива та значуща. Активна участь громадських організацій та партнерства між громадським сектором та урядовими структурами забезпечує вирішення реальних проблем та визначення потреб громадян. Це співробітництво відкриває можливості для створення та впровадження інноваційних стратегій, збільшення доступності та якості соціальних послуг, що відповідають потребам різних соціальних груп.

Взаємодія громадськості та урядових структур формує важливі аспекти вдосконалення системи обслуговування, забезпечуючи більш ефективний, гнучкий та відкритий підхід до вирішення проблем соціального характеру. Цей синергетичний підхід показує, що спільна робота громадськості та уряду є ключовим фактором у забезпеченні ефективного та гуманного соціального обслуговування в співтоваристві.

### **Висновки до розділу 3**

На основі проведеного дослідження, ми дійшли наступних висновків:

1. Системі соціального обслуговування потрібні комплексні зміни для поліпшення якості життя громадян. Рекомендації включають створення єдиної системи надання послуг, розвиток електронного доступу та удосконалення

кризових послуг. Важливо також визначати потреби населення і поширювати інформацію про соціальні послуги. Співпраця громад та владних органів є ключовою у цьому процесі, як і покращення кваліфікації соціальних працівників.

2. Впровадження інноваційних підходів у системі соціального обслуговування має ключове значення для покращення якості послуг та забезпечення їх доступності для різних груп населення. Використання електронних платформ для подання заяв, моніторингу та отримання інформації про соціальні програми сприяє зручності та швидкості отримання необхідних послуг. Розширення соціальних програм та їх адаптація до конкретних потреб різних груп населення, а також використання аналітики та штучного інтелекту для прогнозування потреб та оптимізації ресурсів, сприяє більш точному і ефективному наданню допомоги.

Застосування технологій у роботі соціальних працівників, їхній тренінг та забезпечення новими інструментами для ефективного виконання обов'язків підвищує якість обслуговування та сприяє оптимізації процесів. Впровадження технологій безпеки та контролю, таких як відеоспостереження та GPS-трекінг, гарантує відстеження та безпеку надання послуг у різних сферах соціального обслуговування. Узагальнюючи, інноваційні підходи не лише оптимізують процеси, але й роблять соціальні послуги більш доступними, ефективними та адаптованими до потреб різних верств населення, сприяючи створенню більш людяного та досконалого середовища надання допомоги.

3. Співпраця громадськості та урядових структур в системі соціального обслуговування має велике значення. Ця взаємодія допомагає вирішувати потреби громадян та зміцнює систему надання соціальних послуг. Громадські організації та урядові структури разом сприяють покращенню якості та доступності соціальних послуг, що відповідають різним потребам у суспільстві.

## ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження системи соціального обслуговування в територіальних громадах ми зробили наступні висновки:

1. Система соціального обслуговування, спрямована на допомогу та підтримку людей у складних ситуаціях, відіграє ключову роль у формуванні стабільного партнерства з метою підтримки самовизначення та самостійності осіб. Підходи, які поєднують різноманітність підтримки - від консультацій до матеріальної допомоги, є ключовими у розвитку системи, вона включає послуги, працівників, ресурси та нормативно-правове забезпечення.

2. Розширення соціального обслуговування впливає на стабільність територіальних громад та забезпечує підтримку для людей у важкі часи. Зміцнення послуг, покращення доступності та застосування нових технологій у розвитку системи дозволяє підвищити якість життя в громадах.

3. Є певні недоліки у нормативно-правовому забезпеченні системи соціального обслуговування, такі як проблеми з організацією структури надання послуг та відсутність можливості подавати електронні заяви, що може ускладнити обслуговування в надзвичайних обставинах. Однак, варто відзначити позитивні зміни у нормативно-правовому полі, такі як розширення повноважень військових адміністрацій, визначення порядку подачі е-документів та інші правові зміни, що сприяють більш ефективному та зручному наданню соціальних послуг.

4. Соціальне обслуговування в Україні відіграє ключову роль у забезпеченні підтримки для вразливих категорій населення, однак система потребує постійного удосконалення для підвищення якості послуг. Розвиток нових ініціатив, таких як територіальні центри соціального обслуговування та психолого-медична підтримка, свідчить про успішність цих зусиль у поліпшенні соціальних послуг для різних регіонів країни.

5. Стабільність та підвищення якості життя громадян напряму залежать від якості та доступності соціальних послуг. Аналіз та оцінка цих факторів

відображає ефективність соціальної політики країни. Оцінка якості соціальних послуг заснована на відповідності стандартам, доступності інформації та задоволенні користувачів. Дане дослідження про стан та якість соціальних послуг у Територіальних Громадах України надає важливу інформацію про потреби громади та можливість вдосконалення системи соціального обслуговування.

6. Системі соціального обслуговування потрібні важливі зміни для покращення якості послуг та розширення доступності для всіх категорій населення. Зокрема, важливо створити єдину систему надання послуг, розвивати електронний доступ та поліпшувати кризові послуги. Співпраця громад та владних органів в цьому процесі виявляється ключовою, так само як і підвищення кваліфікації соціальних працівників.

7. Інноваційні підходи у системі соціального обслуговування мають визначальне значення для поліпшення якості та розширення доступності послуг для різних соціальних груп. Застосування електронних платформ для звернень та отримання інформації про соціальні програми, а також використання аналітики та штучного інтелекту для оптимізації ресурсів, сприяє точнішому та ефективнішому наданню допомоги.

8. Взаємодія між громадськістю та урядовими структурами в системі соціального обслуговування є ключовою. Це партнерство сприяє вирішенню потреб громадян та зміцненню системи надання соціальних послуг, а також сприяє поліпшенню якості та доступності послуг, що відповідають різним потребам суспільства.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Горішна Н.М Особливості споживання соціальних послуг людьми похилого віку у територіальних центрах соціального обслуговування. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія “Педагогіка, соціальна робота”. Випуск 32. С.65-68.
2. Давидюк О. О. Оцінка процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів. URL: [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/16889/1/17\\_Davydyuk.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/16889/1/17_Davydyuk.pdf)
3. Дубич К.В. Сучасна система надання соціальних послуг України. Державне управління. 2015. № 3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>.
4. Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях від 14 квітня 2022 року № 2193-IX.
5. Закон України Про соціальні послуги, 2003, № 45. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.
6. Звіт про роботу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України у 2022 році.
7. Кармалюк С. Особливості контролю якості та ефективності надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/=1&isAllowed=y>
8. Класифікатор соціальних послуг, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020 року.
9. Клименко О. Ю. Ключові складові соціальної підтримки дітей в Україні. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна № 1148, 2015 р.
10. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Доступно на: Конституція України
11. Корнієнко Л.В. Якість і доступність послуг — за європейськими стандартами / Л.В. Корнієнко // Соціальний захист. — 2011. — №10. — С. 17.

12. Кравченко О.О. Соціальне обслуговування і соціальне забезпечення як основні форми надання соціальних послуг. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/8871/1/%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%9E.%D0%9E..pdf>

13. Кращі практики та підходи у сфері надання соціальних послуг.

14. Кульчій І. О., Пісня О. В. Аналіз системи соціального обслуговування населення України та перспективи її удосконалення. Інвестиції: практика та досвід № 12/2013. С.128-130. URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/12\\_2013/32.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/12_2013/32.pdf)

15. Мещан І.В. Технологічні форми соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування. Пріоритети сучасних суспільних наук в трансформаційних умовах : матеріали міжнародної науково-практичної конференції м. Львів (27-28 листопада 2015 р.). Львів : ГО «Львівська фундація суспільних наук», 2015. С. 48–51

16. Моторнюк У.І. Аналіз сучасного стану надання соціальних послуг в Україні. Причорноморські економічні студії. 2016. Вип. 8. С. 187–190.

17. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» від 20.01.2014 року № 28.

18. Наказ Міністерства соціальної політики України від 11 травня 2022 року № 147 Про затвердження Змін до деяких наказів Міністерства соціальної політики України.

19. Наказ Міністерства соціальної політики України від 25 березня 2021 року № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральна допомога».

20. Перелік надання соціальних послуг КУ «Центр надання соціальних послуг Солонянської громади».

21. Попок А., Гребя Р. Система соціальних послуг в Україні: Структурно-функціональний вимір. Науковий вісник. – 2016. – Вип. 16/17 “Демократичне врядування”

22. Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений Постановою КМУ від 1 червня 2020 року № 587 “Про організацію надання соціальних послуг”.

23. Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений Постановою КМУ від 1 червня 2020 року № 587 “Про організацію надання соціальних послуг”.

24. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг” від 3 березня 2020 року № 185.

25. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади” від 26 червня 2019 р. № 576.

26. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг” від 01 червня 2021 № 429.

27. Рішення Великої палати Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням 49 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) пункту 12 розділу I Закону України „Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів України» від 28 грудня 2014 року № 76–VIII від 22 травня 2018 року № 5-р/2018.

28. 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»

29. Соціальні проекти Фастівської громади.

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



31. Howard Davis & Steve Martin (2008). Public Services Inspection in the UK. London, Jessica Kingsley Publishers. Retrieved from [https://books.google.ne/books?id=7\\_wPBQAAQBAJ&pg=PA3&hl=fr&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.ne/books?id=7_wPBQAAQBAJ&pg=PA3&hl=fr&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)

32. Mark Hughes & Michael Wearing (2007). Organizations and Management in Social Work. London, SAGE Publications. Retrieved from <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/organisations-and-management-in-social-work/book245956>