

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

ШИШКА РУСЛАНА ОЛЕКСАНДРІВНА
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК 351
(індекс)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ 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

Р. О. ШИШКА
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи
ДОВЖЕНКО Валентина Анатоліївна
(прізвище, ім'я, по батькові)
кандидат економічних наук, доцент
(науковий ступінь, вчене звання)

Житомир – 2023

Висновок кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління
за результатами попереднього захисту: **ШИШКУ Руслану Олександрівну**
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 **ШИШКА Руслана Олександрівна** захистила
(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

ШИШКА Р. О. Покращення якості надання соціальних послуг 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.

Прагнучи продовжити процес Європейської інтеграції Україна розпочала активно впроваджувати реформу соціальної сфери, намагаючись підвищити якість надання соціальних послуг в територіальних громадах з початком децентралізації. Отримавши повноваження та ресурси органи місцевого самоврядування намагаються на локальному рівні забезпечити налагодження системи соціальної сфери з адаптацією до сучасних потреб мешканців територіальних громад, врахувавши місцеві особливості соціально-культурної, економічної, екологічної, політичної складової.

Запровадження людино-орієнтованого підходу «The People First» в наданні соціальних послуг поставило виклики перед органами місцевого самоврядування для забезпечення потреб мешканців в територіальних громадах. Фактично, впровадження моделі сервісно-орієнтованої держави формує нові підходи до вибору механізмів та інструментів, будівництво інфраструктури та пошук форм співробітництва, які могли б вирішити питання надання соціальних послуг в громаді. Цей процес потребує часу для органів місцевого самоврядування, враховуючи законодавчу базу як правовою основою для визначення принципів формування системи соціального захисту населення.

Ключові слова: соціальні послуги, складні життєві обставини, сталий розвиток території, територіальні громади

SUMMARY

SHYSHKA R. Amélioration de la qualité des services sociaux dans les collectivités territoriales. Qualification work for obtaining a master's degree in specialty 281 «Public management and administration» – Polissia National University, Zhytomyr, 2023.

In its pursuit of continuing the European integration process, Ukraine has actively initiated social sector reforms, aiming to enhance the quality of social services in territorial communities with the onset of decentralization. Empowered with authority and resources, local self-government bodies seek to locally ensure the establishment of a social sector system that adapts to the modern needs of residents in territorial communities, taking into account local peculiarities of socio-cultural, economic, ecological, and political components.

The introduction of the people-oriented approach, «The People First,» in the provision of social services has posed challenges for local self-government bodies to meet the needs of residents in territorial communities. In practice, the implementation of the service-oriented state model shapes new approaches to selecting mechanisms and instruments, constructing infrastructure, and exploring forms of cooperation to address issues related to the provision of social services in the community. This process requires time for local self-government bodies, considering the legislative framework as the legal basis for defining the principles of forming the social protection system for the population.

Keywords: social services, challenging life circumstances, sustainable territorial development, territorial communities.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Теоретичні та правові засади формування сфери надання соціальних послуг в територіальних громадах	7
1.2. Засади реформування соціальної сфери в територіальних громадах	
Висновки до першого розділу	10
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МОДЕЛІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	12
2.1. Суб'єкти надання соціальних послуг в територіальних громадах	12
2.2. Стандарти надання соціальних послуг в територіальній громаді як механізм підвищення якості соціальних послуг	15
Висновки до другого розділу	18
РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	19
3.1. Сучасний стан надання соціальних послуг в територіальних громадах	19
3.2. Рекомендації щодо покращення надання соціальних послуг в територіальних громадах	21
Висновки до третього розділу	23
ВИСНОВКИ	24
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	26
ДОДАТКИ	29

ВСТУП

Актуальність теми. Прагнучи продовжити процес Європейської інтеграції Україна розпочала активно впроваджувати реформу соціальної сфери, намагаючись підвищити якість надання соціальних послуг в територіальних громадах з початком децентралізації. Отримавши повноваження та ресурси органи місцевого самоврядування намагаються на локальному рівні забезпечити налагодження системи соціальної сфери з адаптацією до сучасних потреб мешканців територіальних громад, врахувавши місцеві особливості соціально-культурної, економічної, екологічної, політичної складової.

Запровадження людино-орієнтованого підходу «The People First» в наданні соціальних послуг поставило виклики перед органами місцевого самоврядування для забезпечення потреб мешканців в територіальних громадах. Фактично, впровадження моделі сервісно-орієнтованої держави формує нові підходи до вибору механізмів та інструментів, будівництво інфраструктури та пошук форм співробітництва, які могли б вирішити питання надання соціальних послуг в громаді. Цей процес потребує часу для органів місцевого самоврядування, враховуючи законодавчу базу як правовою основою для визначення принципів формування системи соціального захисту населення.

Мета і завдання дослідження. Кваліфікаційна робота виконання з метою проведення для теоретичного обґрунтування покращення якості надання соціальних послуг в територіальних громадах, дослідити принципи та механізми формування системи соціального захисту в територіальних громадах.

Задля досягнення мети кваліфікаційної роботи розв'язувались наступні завдання:

- проаналізовано теоретичні та правові засади державної політики покращення якості надання соціальних послуг в територіальних громадах в Україні з врахуванням закордонного досвіду;
- розкрито сутність соціальних послуг та соціального захисту в

територіальних громадах;

- розроблено пропозиції для імплементації механізму покращення якості надання соціальних послуг в Україні з врахуванням зарубіжного досвіду

Об'єкт дослідження – процес розвитку соціальних послуг в Україні

Предмет дослідження – актуальні питання формування і впровадження надання якісних соціальних послуг в Україні

Методи дослідження. Сукупність загальних та спеціальних наукових методів формують методологічну основу кваліфікаційної роботи. Для дослідження сутності соціальних послуг в територіальних громадах використано монографічний та діалектичний методи; системний аналіз сформував та забезпечив цілісність дослідження; для підготовки рекомендацій та висновків використано метод узагальнення.

Для формування дослідницької бази кваліфікаційної роботи використовувалися дання статистики та звітів, основні законодавчі акти органів публічної влади, рішення органів місцевого самоврядування, а також наукові праці зарубіжних і вітчизняних вчених, інформація, яка доступна на інтернет-ресурсах та власні напрацювання автора.

Практичне значення роботи пов'язане з можливістю практичного використання напрацьованих результатів в роботі органів виконавчої влади та представницьких органів територіальних громад для забезпечення сталого розвитку територій, в тому числі й під час забезпечення надання якісних соціальних послуг в територіальних громадах, що дозволить забезпечити сталий розвиток територій.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Положення даного дослідження обговорювалися на 3 науково-практичних конференціях.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг становить _ сторінки, обсяг основного тексту 35 сторінок. Список використаних джерел налічує 31 найменування.

РОЗДІЛ 1.

ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Теоретичні та правові засади формування сфери надання соціальних послуг в територіальних громадах

Агресія росії та впровадження режиму воєнного стану поставила нові виклики та завдання перед органами місцевого самоврядування щодо подальшого впровадження реформування соціальної сфери та запровадження моделі інтегрованих соціальних послуг в територіальних громадах. Основним напрямом діяльності органів місцевого самоврядування є забезпечення добробуту та надання високоякісних доступних соціальних послуг, розвиток соціальної інфраструктури та постійного моніторингу та оцінки якості соціальної сфери взагалі. Отримання якісних та доступних соціальних послуг є чинником спроможності органу місцевого самоврядування виконання власних та делегованих повноважень [3,5,6,7,8,9].

Посилення соціальної напруги в територіальних громадах виникає в зв'язку із посиленням внутрішньої міграції, а саме збільшення кількості внутрішньо-переміщених осіб з окупованих територій та зон проведення бойових дій, зменшення державного фінансування та погіршення економічного стану, зниження платоспроможності населення. Це сприяє органам місцевого самоврядування здійснювати пошук нових підходів та формування принципів, дієвих інструментів щодо забезпечення надання соціальних послуг та забезпечувати виконання затверджених Державних стандартів соціальних послуг [7,8,10].

Відповідно до вимог ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» [8] визначено що соціальні послуги є діями, які спрямовуються профілактику та подолання наслідків складних життєвих обставин, в тому числі з можливістю мінімізувати негативні наслідки для сімей/особам які опинились в складних

життєвих обставинах [6,11]. Законодавством передбачено, що мешканці можуть отримати одну чи декілька соціальних послуг одночасно при дотриманні основних принципів: дотримуючись основних прав людини, дитини, в тому числі й осіб з інвалідністю; забезпечуючи рівні права та можливостей жінок та дітей; дотримання законності, доступності, гуманізму з повагою до честі та гідності; забезпечуючи толерантність, соціальну справедливість та максимальну ефективність та високу якість отриманих соціальних послуг та інші.

Дослідники [4,14,19,24] зазначають, що в постсоціалістичні країни мають низький рівень розвитку соціальної роботи, що, як видається, вплинуло на залучення професії та до вирішення викликів, які повстають перед державами під час криз (епідемії, технічні катастрофи, війни).

Макарова О. В. [14] запропонувала розглядати причини малоефективності соціальних послуг, розділивши їх на два рівня:

- *зовнішній рівень* – який має свої зовнішні причини. Так, надання соціальних послуг за формальними ознаками не вирішують проблеми, оскільки відсутня чітка спрямованість для усунення причин. Крім того, інституції, що надають соціальну підтримку та допомогу є підпорядковані різним відомствам, тому їх робота часто неузгоджена. Наступною зовнішньою причиною науковець пропонує розглянути через недосконалість механізмів фінансування соціальної сфери.

- *внутрішній рівень* – який має свої внутрішні причини. Перш за все, науковець підкреслює, що при надання соціальних послуг, інституалізація та надмірна централізація створює концентрацію послуг у стаціонарних закладах. Така ситуація створює монопольне становище для надання певних видів соціальних послуг, які, наприклад, надаються територіальними центрами, інтернатами, інклюзивно-ресурсними центрами що приводить до відсутності конкуренції що призводить до зниження якості та доступності надання соціальних послуг.

На думку Лібанової Є, Дубич К. В. [12] аналізуючи проблеми надання доступних та якісних послуг є необхідність звернути увагу на необхідність

поєднання комплексного та індивідуального підходів, важливо не обмежуватися лише формальним визначенням.

Тому реформи, які зараз відбуваються в Україні (включаючи децентралізацію), соціальні питання знаходяться під пильною увагою Уряду України[10, 15]. Кабінет Міністрів України та Міністерство соціальної політики України разом з міжнародними компаніями та організаціями, які надають міжнародну технічну допомогу напроцьовують спільне бачення реформування системи соціального захисту в Україні. Так, при розробці стратегічних документів усіх рівнів посилюють підтримку громадян, які опинилися в скрутних життєвих обставинах, запропонували покращити систему виплат, зробивши її адресною. Окрім цього, продовжується впровадження та покращення інфраструктури для надання соціальних послуг. Це стосується в першу чергу через реалізацію принципу «гарантованої базової соціальної допомоги», подальшого надання е-послуг, що передбачають цифровізацію соціальні послуги, які мають стати доступнішими та якісними. В фокусі публічної влади є також створення безбар'єрного простору, підтримку людей з інвалідністю, а також реалізацію державного стандарту щодо реабілітації [6, 7,9, 10, 15,17,21].

Окрім цього, агресія росії проти України висвітлила ще одну проблему – створення ветеранської політики, яка має передбачати формування мережи ефективної системи підтримки, реабілітації та реінтеграції при переході від військової служби до суспільства, повернення до цивільного життя. Це й створення трирівневої системи психологічної допомоги, забезпеченням зручними сервісами в рамках проекту е-Ветеран та інше [10, 13, 15, 21].

Окрім цього, необхідно звернути увагу на отримання Україною міжнародної технічної допомоги від Світового Банку за умовами проекту «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності (INSPIRE)» [10,15]. Метою проекту є підтримання України в фінансуванні більш як двадцяти дев'яти соціальних послуг для найбільш вразливих верств населення та продовження підтримки реформ соціального

захисту [14]. Продовження системної підтримки в вигляді надання позики в розмірі 1,2 мільярда доларів США за рахунок Світового банку для спроможності забезпечити видатки на соціальну сферу, одночасно допоможуть продовжити важливу реформу в соціальній сфері на 2023-2024 роки. Це також має важливе значення не тільки для подолання викликів, але ще й допоможе зробити систему надання соціальної підтримки більш гнучкою та стійкою, оскільки це є також головним фактором для забезпечення розвитку людського капіталу в територіальних громадах, але й також в майбутньому буде сприяти повернення українців, які вимушені були покинути територію України [10, 12, 14, 29].

1.2. Засади реформування соціальної сфери в територіальних громадах

Розбудовуючи сучасну систему соціального захисту, головною ідеєю є запровадження інституцій надання доступних та якісних соціальних послуг, які будуть дотримуватися принципів та головних засад. Тому головною метою впровадження в організації соціальної сфери інтегрованого підходу в територіальній громаді є можливість створення єдиної цілісної системи, за рахунок взаємодії надавачів соціальних послуг, органів місцевого самоврядування, інституцій громадянського суспільства, міжнародних організацій та отримувачів послуг. Для цього пропонується об'єднати матеріальні, кадрові, фінансові, технічні, економічні ресурси усіх учасників для можливості забезпечити усі верстви населення до доступних, якісних та ефективних соціальних послуг та соціальної підтримки [15,16,17,18,21].

Для цього, запровадження інтегрованого підходу необхідно впровадити наступні заходи:

I.Інтеграція в територіальних громадах надання послуг, запровадження принципу «Єдине вікно», що передбачає наступне.

- можливість знаходження різних представників суб'єктів, які надають послуги в одному просторі,
- існує змога забезпечити доступ до послуг віддаленим населеним пунктам за рахунок створення мобільних виїзних груп, або наділення повноважень старостів тощо;
- розширити коло суб'єктів надання послуг за рахунок залучення приватного сектору, інституцій громадянського суспільства тощо.

II. Інтеграція у розробці спільних стратегічних програм, заходів, концепцій та планів:

- залучення громадського сектору для подання пропозицій до розробки та обговорення стратегічних місцевих локальних програми,
- спільне планування, погодження критеріїв та показників ефективності, якості та доступності послуги.

III. Інтеграція стекхолдерів та пошук найкращого надавача послуг цільовим групам:

- планування надання спектру соціальних послуг одночасно одній цільовій групі (напр., соціально-освітні інклюзивні послуги дітям з малозабезпечених родин або з особливими потребами тощо).

Таким чином, низка нормативно - правових актів сьогодні забезпечують можливість органам місцевого самоврядування, органами виконавчої влади та їх структурним підрозділам з питань соціального захисту населення такі права:

- можливість створювати спільні центри для надання соціальних послуг;
- можливість надавати повноваження відповідним структурним підрозділам для координації діяльності центрів соціальної допомоги;
- залучати приватний сектор та інституції громадянського суспільства для створення центрів соціальних послуг;
- створювати Реєстр отримувачів та надавачів соціальних послуг, що дозволить комплексно підходити до надання соціальних послуг;
- розробити та впровадити Електронну системну інфраструктуру - еПослуга;

- запровадити співробітництво територіальних громад;
- створені Служби для сім'ї, дітей та молоді наділити повноваженнями контролю якості наданих соціальних послуг;
- запровадити застосування соціальними працівниками «кейс-менеджмент»;
- демонополізувати ринок соціальних послуг шляхом залучення приватного сектору.

Висновки до першого розділу

Посилення соціальної напруги в територіальних громадах виникає в зв'язку із посиленням внутрішньої міграції, а саме збільшення кількості внутрішньо-переміщених осіб з окупованих територій та зон проведення бойових дій, зменшення державного фінансування та погіршення економічного стану, зниження платоспроможності населення. Це сприяє органам місцевого самоврядування здійснювати пошук нових підходів та формування принципів, дієвих інструментів щодо забезпечення надання соціальних послуг та забезпечувати виконання затверджених Державних стандартів соціальних послуг.

Впровадження в організації соціальної сфери інтегрованого підходу в територіальних громадах є можливість створення єдиної цілісної системи, за рахунок взаємодії надавачів соціальних послуг, органів місцевого самоврядування, інституцій громадянського суспільства, міжнародних організацій та отримувачів послуг.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ МОДЕЛІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Суб'єкти надання та отримувачі в системі соціального захисту

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» суб'єктами надання соціальних послуг в територіальних громадах є:

- відповідні уповноважені органи, які забезпечують надання послуг в соціальній сфері;
- мешканці територіальних громад, які потребують соціальної допомоги та підтримки;
- асоціації, громадські організації працівників соціальної сфери;
- асоціації, громадські організації надавачів послуг в соціальній сфері;
- асоціації, громадські організації отримувачів послуг в соціальній сфері;
- надавачі послуг в соціальній сфері [8].

Зазначені суб'єкти можуть взаємодіяти на усіх етапах реалізації головних завдань вищевказаного закону для максимального забезпечення надання ефективних, якісних та доступних соціальних послуг. Для цього, вони можуть здійснювати наступні дії:

- приймати участь у визначені потреб населення територіальних громад у послугах в соціальній сфері;
- провадити моніторинг та оцінку ефективності, якості та доступності соціальної підтримки та захисту отримувачами соціальних послуг;
- приймати участь у розробці стратегічних планувальних документів, які комплексно здійснюють розвиток цієї галузі;
- організовувати, фінансувати та надавати соціальний захист;
- здійснювати контроль за дотриманням вимог та стандартів під час надання соціальних послуг [8].

Отримувачами соціального захисту та послуг за визначенням законодавства є сім'ї або особи, що опинилися скрутних життєвих обставинах

та яким необхідний соціальний захист та отримати соціальні послуги, які визначені законодавством. Основні чинники, які можуть впливати опинення особи в складних життєвих обставинах це: вік та стать (особливо люди похилого віку); невиліковні тяжкі хвороби (психічні розлади, залежність від психоактивних речовин, інвалідність, втрата соціальних зв'язків, пам'яті а також рухової активності тощо); відсутність роботи та забезпеченість житлом, малозабезпечені сім'ї; ухилення батька або/та матері від обов'язків піклування, виховання, утримання, жорстоке поводження (в тому числі й опікуна або піклувальника); перебування людини на території, які зазнають техногенних та екологічних катастроф, збройного конфлікту, терористичних актів, епізоотії та карантину тощо [4, 8,16,19,21].

Реалізація прав отримувачів соціальних послуг здійснюється з урахуванням необхідності забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг.

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно.

Принципи системи надання соціальних послуг: 1) профілактичний характер; 2) відповідність соціальних послуг потребам отримувачів; 3) безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність; 4) забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг та демонополізації на ринку соціальних послуг; 5) рівність прав, обов'язків та відповідальності надавачів соціальних послуг державного та недержавного секторів.

2.2. Стандарти надання соціальних послуг в територіальній громаді як механізм підвищення якості соціальних послуг на прикладі Польщі

Кризове втручання є стандартом надання соціальних послуг в Польщі та описує процес втручання у кризовій ситуації, що має суттєве значення з кількох причин. Одна з них - необхідність уточнення ситуацій, в яких послуга може, а навіть повинна застосовуватися. Кризове втручання, хоча і не є сучасним, універсальним засобом для всіх трудних ситуацій, які називають «кризою», не є універсальним або легко доступним інструментом для вирішення соціальних та психологічних проблем. Воно не є надійним або навіть єдиним способом вирішення проблеми сімейного насильства, як це іноді припускають. Однак кризове втручання є ефективним методом формального (професійного або парамедичного) супроводження людей, сімей або великих громад в критичних ситуаціях, особливо, якщо керуватися турботою про далекоглядні наслідки цих подій та фокусуватися на «м'яких» формах підтримки. Парадокси та складність поточної ситуації в сфері інституційної соціальної допомоги призводять до того, що очікування від кризового втручання є або дуже скромними, або, навпаки, надзвичайно великими [26, 30].

Кризове втручання в соціальній допомозі присутнє в Польщі з початку 1990-х років і, схоже, знаходиться на стадії розвитку, головним чином в області ресурсів кризового втручання та підготовки спеціалізованих кадрів. Проте слід визнати, що задовільна якість послуг, які надаються там, часто не встигає за швидким розвитком установ. З одного боку зростають потреби у швидкому, короткочасному та максимально ефективному психологічному втручанні, особливо у випадку катастроф, стихійних лих або інших масових кризових подій, або в ситуаціях, пов'язаних із сімейним насильством чи трагедіями в сім'ї з участю дітей, викликаними випадковими чи не випадковими діями інших людей [20].

З іншого боку, оскільки немає жодних вказівок чи стандартів щодо обсягу, форми та кваліфікацій персоналу цих заходів, центри кризового втручання

суттєво відрізняються між собою. Є приклади модельних установ, які є відмінним прикладом інституту кризового втручання, гідного наслідування, проте також є установи, де табличка «кризового втручання» невдало приховується невміле вживаними заходами, не підкореними жодним формальним регламентам, позбавленими основ і теоретичного відображення, ефективність яких не перевіряється або не відповідно контролюється.

Важливо визначити ситуації, які передують кризовій ситуації, які є тлом для кожної кризи і можуть, хоча і не обов'язково, її викликати. Ситуація, що загрожує кризою – це ситуація дослідження критичної події, наприклад, випадкової події, стихійної катастрофи, ризику самогубства, насильства або інших ситуацій, які викликають відчуття загрози або шкоди, в яких ще не розвинулися повні симптоми кризи. Як впливає з наведеної визначення, ситуації, в яких може застосовуватися кризове втручання, значно відрізняються одна від одної. Хоча стало досить загальним використання кризового втручання в контексті сімейного насильства та травмування дітей - і це, ймовірно, пов'язано з фактом обмеженої кількості і пропозиції установ, що спеціалізуються в цій проблематиці (центри підтримки, спеціалізовані центри підтримки для жертв сімейного насильства, так звані «SOW-у») – це не є основною сферою кризового втручання.

Визначення «ситуація, яка загрожує кризою» має схоже за значенням, хоча не ідентичне, з такими поняттями, як: критична подія; небезпечна подія - англ. hazardous event; подія, що передує - англ. precipitating event; травматична подія.

Основні кризи розподіляють на наступні види [19,20,24,25, 30]:

I.*Нормативна криза розвитку* – звичайні події, пов'язані з розвитком, еволюцією, які, однак, викликають раптову реакцію, зміну, поворот у житті (узяття шлюбу, народження дитини, перехід на пенсію і т.д.).

II.*Ситуаційна криза* - рідкісні, надзвичайні події, важкі до передбачення та контролю, які викликають зміни, поворот у житті, але в атмосфері шоку (аварія, насильство, втрата роботи, раптова хвороба, смерть близької людини).

III. *Екзистенційна криза* - внутрішні конфлікти, страхи, дилеми, пов'язані з почуттям щастя, задоволення, мінливістю, почуттям сенсу життя, пусткою в житті.

IV. *Суїцидальна криза* - думки, плани, спроби та напади на позбавлення себе життя (іноді також одночасно з позбавленням життя інших, так звані «розширені самогубства» та «змови самогубців»). Ситуація кризи, що стосується осіб, стосовно яких є підозри, що вони хочуть скоїти самогубство, осіб після спроб самогубства, сімей, близьких осіб з схильністю до самогубства, але також рятувальників, які беруть участь в рятуванні життя самогубців.

V. *Ендогенна криза* - проблеми, труднощі, зміни, інші виснажливі наслідки передач поколінь в «проблемній» родині, що включають внутрішні умови, наприклад: особистісні, неврологічні, помилкові когнітивні судження, саморуйнівні нахили, наприклад, пов'язані з проблемою алкоголю в родині, історією насильства, сексуальних зловживань чи патології сексуального життя, пов'язаними з хронічним захворюванням, кримінальною минулістю інших членів родини тощо, що сильно впливає на членів родини, часто незалежно від ступеня спорідненості.

VI. *Середовищна криза* - коли вона стосується не лише окремих осіб чи родин, але і більших груп населення, а прямі наслідки цих подій охоплюють більшість членів спільноти, ми говоримо про катастрофічні кризи (середовищеві, соціальні). Як ситуації, які відносно рідко асоціюються з діями в рамках кризового втручання, давайте приділимо трошки уваги середовищній кризі.

Кризове втручання є спеціалізованою послугою, яка може бути використана в чітко визначених, перелічених нижче обставинах. Напевно потрібно коротко пояснити взаємозв'язок між діями в області кризового втручання в кризовій ситуації, що стосується сім'ї, та діями втручання в сім'ї, яка стикається з насильством. Деякі аспекти цього питання описані в окремому документі, а інші аспекти проблеми регулюються законодавством про протидію сімейному насильству.

Стандарт розглядає кожен кризис, зокрема сімейні, з точки зору теорії кризи. З цього випливає, що сімейне насильство є типовою ситуацією, що загрожує кризою. Отже, слід визнати, що кризове втручання застосоване тут, а втручання повинно бути спрямоване на психологічні наслідки насильства: негайні та довгострокові. Тому в каталогах втручань враховуються такі дії, як визначення та оцінка загроз (збитків, визначення ресурсів та інші), а в умовах тривалого насильства (продовжений кризовий стан) кризове втручання може включати елементи психотерапії. Однак однією з перших дій, незалежно від вищевказаного, є проведення всіх заходів для захисту життя та здоров'я постраждалих осіб, включаючи такі, як: забезпечення притулку потерпілій (якщо необхідно), документування травм (якщо вони існують), складання службового запису відповідно до зазначених у законі установ та служб [25, 26].

Висновки до другого розділу

Як випливає з вищевикладеного, кризове втручання має досить широке застосування в ситуаціях, коли маємо справу з кризою, складними кризовими станами чи загрозою їх виникнення. Воно не є єдиною формою допомоги в цих ситуаціях, але важливою, іноді необхідною, але при цьому важливо враховувати її обмеження та тимчасовий характер. Вона не може замінювати деякі спеціалізовані послуги, але може їх підтримувати або передувати. Наслідуючи дещо поширене, але дуже невірне тотоження послуги із психотерапією, ми підкреслюємо, що кризове втручання не може замінювати терапії кризи, хоча для невідомих осіб деякі дії, що вживаються в кризовому втручанні, можуть здаватися вражаюче схожими на психотерапію. Кризове втручання - це послуга з іншими сформульованими цілями, різною структурою та порядком дій, які виконуються по-іншому, про що йдеться нижче [18, 19, 20].

РОЗДІЛ 3.

СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Сучасний виклики надання соціальних послуг в територіальних громадах

До війни росії проти України країна переживала швидкі демографічні зміни. Близько 25 % населення віком 60 років і старше – пенсійний вік у 2021 році - призводить до того, що співвідношення людей похилого віку (60+) до людей працездатного віку (16-59 років) перевищує 40%, що є вищим, ніж у більшості країн ОЕСР. Це поєднується з низьким рівнем народжуваності та високим рівнем еміграції з метою працевлаштування за кордоном. Коефіцієнт утриманців серед пенсіонерів був вищим - понад 45% - через ранній вихід на пенсію, а також пенсії по інвалідності та у зв'язку з втратою годувальника. Близько 80% самотніх літніх українців, переважно жінок, живуть за офіційною межею бідності, а 90% пенсіонерів не в змозі оплатити навіть базові медичні потреби, незважаючи на те, що мають в середньому близько п'яти хронічних захворювань. Крім того, війна погіршує ситуацію з працевлаштуванням жінок, виштовхуючи їх у неформальний сектор і посилюючи ризики бідності. За оцінками Міжнародної організації з міграції, 64 % дорослого внутрішньо переміщеного населення становлять жінки [10,15,21, 29].

Спад виробництва, масове згорання малого та середнього бізнесу, переміщення підприємств призвели до масштабного скорочення робочих місць, особливо в регіонах, розташованих поблизу бойових дій. Відсутність відчуття безпеки, зростання цін, особливо на продукти харчування, скорочення джерел доходів, перебої з електро-, водо- та теплопостачанням, навантаження на об'єкти інфраструктури, обмежений доступ до соціальних послуг, перехід дітей на онлайн-навчання, та проблеми з отриманням якісних медичних послуг. Тому необхідно вживати важливих стратегічних заходів для задоволення нагальних

потреб вразливих осіб і груп, а також малого бізнесу, які постраждали від широкомасштабної російської агресії. Вони включають, але не обмежуються відновленням критично важливих об'єктів для забезпечення адекватного житла та доступу до якісних базових послуг для всіх.

Перш за все, хоча підтримка шляху до інклюзивного відновлення вимагає негайних дій, Україна потребує комплексних соціальних стратегій та стратегій зайнятості для задоволення довгострокових потреб своїх найбільш вразливих верств населення.

Значні середньо – та довгострокові пріоритети у сфері зайнятості та соціальних питань, які існували ще до в умовах війни та відбудови також необхідно вирішувати значні середньострокові проблеми зайнятості та соціальних пріоритетів, які існували ще до вторгнення. Україна вже відчувала проблеми з молоддю, яка не мала стикалася з проблемами молоді, яка не була працевлаштована, не навчалася та не працювала (NEET), значною неформальною та незадекларованою зайнятістю, а також внутрішньо переміщеними особами зі внутрішньо переміщеними особами, які мають слабкий зв'язок із державною службою зайнятості [10,13,15, 16,21, 29].

Україна також перебуває в розпалі швидких демографічних змін, коли населення працездатного віку скорочувалося населення працездатного віку внаслідок низького рівня народжуваності та високого міграційного відтоку. Демографічні перспективи значною мірою залежатимуть від здатності тих, хто залишив країну під час війни – особливо дорослих людей дітородного віку та дітей – повернутися назад.

Війна загострює вже існуючі проблеми дітей, жінок і людей похилого віку, а також людей з інвалідністю. Багато людей з цих груп опинилися в зоні бойових дій.

Україна також зіткнеться з необхідністю допомогти своїм громадянам подолати травматичний досвід, який вони пережиті травматичні події та симптоми, пов'язані з тривогою, щоб уникнути перетворення їх на серйозні

довгострокові психічні розлади, щоб уникнути їх переростання у серйозні довготривалі стани.

3.2. Рекомендації щодо покращення надання соціальних послуг в територіальних громадах

Уряд України справедливо отримав високу оцінку за те, що продовжує шукати шляхи вдосконалення системи захисту дітей навіть під час жорстокого конфлікту. А тому необхідно разом із міжнародними партнерами створити механізм відстеження, розшуку сімей та возз'єднання всіх дітей, пов'язаних із системою опіки, включно з тими, які наразі перебувають за межами України, забезпечивши, щоб усі повернення планувалися з урахуванням найкращих інтересів дітей з метою уникнення їхньої повторної інституалізації. Це має закласти основу для реформування системи догляду та захисту. Тому міжнародні інституції пропонують наступні ключові рекомендації щодо реформування системи захисту дітей в Україні та піклування в Україні.

Європейська Комісія заявила, що «Україна має один з найвищий рівень інституалізації дітей у світі (близько 1,5 % від загальної кількості дітей), що викликає серйозне занепокоєння і потребує негайного вирішення». До війни понад 90% дітей, які перебували в інтернатних закладах в Україні мали принаймні одного живого батька з батьківськими правами, і майже половина з них були дітьми з інвалідністю. Ці діти зазнавали шкоди, нехтування та жорстокого поводження, які є звичайною практикою в інституційних системах [10,15].

Нещодавні доповіді підкреслюють серйозний ризик шкоди та порушень прав людини, з якими стикається ця група дітей під час війни, а також нагальну необхідність виведення їх з інтернатних закладів та надання підтримки сімейної та громадської опіки. Тому в рамках процесу вступу до ЄС Уряд взяв на себе зобов'язання зобов'язався надати пріоритет «праву кожної дитини на життя в

сім'ї, здоровий ріст і розвиток, надання необхідних соціальних послуг, а також необхідних соціальних послуг, а також доступ до якісної інклюзивної освіти в громаді «.

Одночасно, необхідно сформулювати єдину національну стратегію реформування системи опіки, з сильним мандатом, підкріпленням законодавством, що передбачає повну трансформацію системи опіки над дітьми та припинення використання інтернатних закладів. Це має супроводжуватися планом дій з виділеним бюджетом, реалізовуватися через скоординований механізм з єдиним координатором і залучати всі відповідні міністерства та відомства, а також організації громадянського суспільства, представників донорів та експертів у сфері захисту дітей.

Наприклад, потребує уваги та постійного нагляду за здійсненням захисту прав дітей під час гуманітарного реагування, оскільки вони терміново потребують підтримки і турботи з боку дорослих, яким вони довіряють, щоб пережити травматичний досвід, який вони переживають. Війна в Україні має руйнівні наслідки для дітей, особливо для тих, хто перебуває у найбільш вразливому становищі [10,15, 16].:

- ситуації, зокрема дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей з інвалідністю, дітей, які перебувають під загрозою розлучення з сім'єю, дітей, які проживають в інтернатних закладах, а також дітей
- дітей, які перебувають в інтернатних закладах, а також тих, хто був евакуйований з таких закладів під час війни.
- інтернатних закладів, а також тих, хто був евакуйований з таких закладів під час війни.

Поміщення дітей в інтернатні заклади, як в Україні, так і в інших приймаючих країнах як в Україні, так і в інших приймаючих країнах, порушує їхні права та суперечить їхнім найкращим інтересам. Уряд України разом з міжнародними партнерами має створити механізм відстеження, розшуку сімей та возз'єднання для всіх дітей, пов'язаних із системою опіки та піклування, у тому числі тих, які наразі перебувають за межами України, забезпечивши, щоб

усі повернення були планувалися з урахуванням оцінки найкращих інтересів дітей з метою уникнення їхнього повторного з метою уникнення їхньої повторної інституалізації. Це має закласти основу для підґрунтя для реформування системи догляду та захисту.

Висновки до третього розділу

Прагнучи продовжити процес Європейської інтеграції Україна розпочала активно впроваджувати реформу соціальної сфери, намагаючись підвищити якість надання соціальних послуг в територіальних громадах з початком децентралізації. Отримавши повноваження та ресурси органи місцевого самоврядування намагаються на локальному рівні забезпечити налагодження системи соціальної сфери з адаптацією до сучасних потреб мешканців територіальних громад, врахувавши місцеві особливості соціально-культурної, економічної, екологічної, політичної складової.

Необхідно сформулювати єдину національну стратегію реформування системи опіки, з сильним мандатом, підкріпленням законодавством, що передбачає повну трансформацію системи опіки над дітьми та припинення використання інтернатних закладів. Це має супроводжуватися планом дій з виділенням бюджетом, реалізовуватися через скоординований механізм з єдиним координатором і залучати всі відповідні міністерства та відомства, а також організації громадянського суспільства, представників донорів та експертів у сфері захисту дітей.

ВИСНОВКИ

Розбудовуючи сучасну систему соціального захисту, головною ідеєю є запровадження інституцій надання доступних та якісних соціальних послуг, які будуть дотримуватися принципів та головних засад. Тому головною метою впровадження в організації соціальної сфери інтегрованого підходу в територіальній громаді є можливість створення єдиної цілісної системи, за рахунок взаємодії надавачів соціальних послуг, органів місцевого самоврядування, інституцій громадянського суспільства, міжнародних організацій та отримувачів послуг. Для цього пропонується об'єднати матеріальні, кадрові, фінансові, технічні, економічні ресурси усіх учасників для можливості забезпечити усі верстви населення до доступних, якісних та ефективних соціальних послуг та соціальної підтримки.

Посилення соціальної напруги в територіальних громадах виникає в зв'язку із посиленням внутрішньої міграції, а саме збільшення кількості внутрішньо-переміщених осіб з окупованих територій та зон проведення бойових дій, зменшення державного фінансування та погіршення економічного стану, зниження платоспроможності населення. Це сприяє органам місцевого самоврядування здійснювати пошук нових підходів та формування принципів, дієвих інструментів щодо забезпечення надання соціальних послуг та забезпечувати виконання затверджених Державних стандартів соціальних послуг.

Відповідно до вимог ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» визначено що соціальні послуги є діями, які спрямовуються профілактику та подолання наслідків складних життєвих обставин, в тому числі з можливістю мінімізувати негативні наслідки для сімей/особам які опинились в складних життєвих обставинах [8]. Законодавством передбачено, що мешканці можуть отримати одну чи декілька соціальних послуг одночасно при дотриманні основних принципів: дотримуючись основних прав людини, дитини, в тому числі й осіб з інвалідністю; забезпечуючи рівні права та можливостей жінок та

дітей; дотримання законності, доступності, гуманізму з повагою до честі та гідності; забезпечуючи толерантність, соціальну справедливість та максимальну ефективність та високу якість отриманих соціальних послуг та інші.

Впровадження в організації соціальної сфери інтегрованого підходу в територіальних громадах є можливість створення єдиної цілісної системи, за рахунок взаємодії надавачів соціальних послуг, органів місцевого самоврядування, інституцій громадянського суспільства, міжнародних організацій та отримувачів послуг.

Важливо визначити ситуації, які передують кризовій ситуації, які є тлом для кожної кризи і можуть, хоча і не обов'язково, її викликати. Ситуація, що загрожує кризою - це ситуація дослідження критичної події, наприклад, випадкової події, стихійної катастрофи, ризику самогубства, насильства або інших ситуацій, які викликають відчуття загрози або шкоди, в яких ще не розвинулися повні симптоми кризи.

Розбудовуючи сучасну систему соціального захисту, головною ідеєю є запровадження інституцій надання доступних та якісних соціальних послуг, які будуть дотримуватися принципів та головних засад. Тому головною метою впровадження в організації соціальної сфери інтегрованого підходу в територіальній громаді є можливість створення єдиної цілісної системи, за рахунок взаємодії надавачів соціальних послуг, органів місцевого самоврядування, інституцій громадянського суспільства, міжнародних організацій та отримувачів послуг. Для цього пропонується об'єднати матеріальні, кадрові, фінансові, технічні, економічні ресурси усіх учасників для можливості забезпечити усі верстви населення до доступних, якісних та ефективних соціальних послуг та соціальної підтримки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бюджетний кодекс України від 1 січ. 2011 р. №2456 – VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17>.
2. Господарський кодекс України від 16 січ. 2003 р. № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/436-15>.
3. Дубич К. В. Партнерство державного та недержавного суспільних секторів як ефективний механізм управління у сфері надання соціальних послуг у країнах Євросоюзу: [Електронний ресурс] / К.В. Дубич // Державне управління: теорія та практика: електрон. наук. фахове видання. – 2013. – № 2. С. 117-128. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej18/PDF/16.pdf>. – Назва з екрана.
4. Дубич К. В. Роль соціальних стандартів щодо забезпечення якості соціальних послуг в системі паліативної та хоспісної допомоги / К.В. Дубич // Соціальна політика щодо тяжко хворих (невиліковних) : роль опікунських рад як інструменту залучення додаткових ресурсів для діяльності закладів соціального захисту та охорони здоров'я : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (м. Київ, 26 бер. 2014 р.) : К. : «Талком», 2014 С. 30-34.
5. Дубич К. В. Стандартизація соціальних послуг як ефективний напрям державно-управлінських реформ : європейський досвід для України / К. В. Дубич // Модернізація державного управління та європейська інтеграція України : матеріали щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (м. Київ, 25 квіт. 2013 р.) : у 2 т. / за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, К. О. Ващенко, С. В. Загороднюка. К. : НАДУ, 2013. Т. 1. С. 60-63.
6. Закон України “Про місцеве самоврядування в Україні” № 280/97- ВР від 21 травня 1997 року
7. Закон України “Про місцеві державні адміністрації” № 586-XIV від 9 квітня 1999 року
8. Закон України „Про соціальні послуги” № 2671-VIII, від 01.01.2020 року

9. Закон України від 06 верес. 2012 р. № 5203-VI. Про адміністративні послуги: URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

10. Кабінет Міністрів України: <https://www.kmu.gov.ua/news/promova-premier-ministra-denysa-shmyhalia-na67-zasidanni-uriadu>.

11. К. Кадела, Я. Ковальчик, Стандарти соціальної роботи з особою та родиною. Методичні та організаційні рекомендації, Варшава 2014

12. Людський розвиток в Україні. Модернізація соціальної політики: регіональний аспект (колективна монографія) / за ред. Е.М. Лібанової ; Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. – К., 2015. – 356 с.

13. Макарова О.В. Реінтеграції внутрішньо переміщених осіб до місцевих ринків праці та запровадження активних програм зайнятості // Ринок праці та зайнятість населення. – 2015. – № 1 (42). – С. 7–10.

14. Макарова О.В. Соціальна політика в Україні: Монографія / Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. – К., 2015. – 244 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.idss.org.ua/monografii/2015_Makarova.pdf

15. Міністерство соціальної політики України: <https://www.kmu.gov.ua/news/minsotspolityky-ta-svitovyi-bank-pidpysaly-uhodu-za-iakoiu-na-finansuvannia-sotsialnykh-vyplat-v-ukraini-bude-spriamovano-12-mlrd-dol-ssha>

16. Нерівність в Україні: масштаби та можливості впливу / за ред. Е.М.Лібанової. – К. : Інститут демографії та соціальних досліджень імені М.В.Птухи НАН України, 2012. – 404 с.

17. Про співробітництво територіальних громад : закон України від 17 черв. 2014 р. № 1508. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>.

18. Про соціальні послуги : Закон України від 19 чер. 2003 // Відом. Верховної Ради України. – 2003. – № 45. – ст. 358.

19. Bobrova, A., & Lomonosova, N. (2020). Koronavirus i sotsialnyi zakhyst: mizh reformoiu i kryzoiu [Coronavirus and social protection: between reform and crisis]. Retrieved from <https://www.cedos.org.ua/en/articles/koronavirus-i-sotsialnyi-zakhyst-mizh-reformoiu-i-kryzoiu> (in Ukrainian)
20. Bridge, G. (2005). Disabled children and their families in Ukraine: Health and mental health issues for families caring for their disabled child at home. *Social Work in Health Care*, 39(1–2), 89–105. https://doi.org/10.1300/J010v39n01_07
21. Bullain N. A Handbook on Non-State Social Service Delivery Models. A guide for policy makers and practitioners in the CIS region / Nilda Bullain, Luben Panov. the UNDP Regional Bureau for Europe and the CIS, 2012. 123 p
22. Cabinet of Ministers (2020), Supporting Small and Medium Businesses, www.kmu.gov.ua/en/reformi/ekonomichne-zrostannya/supporting-small-and-medium-businesses.
23. Capello R., Caragliu A., Nijkamp P. Territorial capital and regional growth: increasing returns in knowledge use // *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*. – 2011. – Vol. 102. – Is. 4. – P. 385–405
24. Cherenko, L. M. (2021). The standard of living in conditions of socio-economic instability. Kyiv: M.V. Ptukhy Institute of Demography and Social Research of the National Academy of Sciences of Ukraine
25. Dillon, J., Evans, F., & Wroe, L. E. (2021). COVID-19: changing fields of social work practice with children and young people. *Critical and Radical Social Work*, 9(2), 289–296. <https://doi.org/10.1332/204986021X16109919842882>
26. Engwall, K., & Storm, P. (2021). The importance of keeping a social perspective during pandemic times: Social psychiatry in Sweden. *International Social Work*, 64(5), 745–749. <https://doi.org/10.1177/00208728211011625>
27. Global Protection Cluster (2022), Protection of persons with disabilities in Ukraine
28. Hunjadi, M. (2021), Ukraine: Digitalization of the social sphere, Eastern European Social Policy Network, <http://EasternEuropeanSocialPolicyNetwork>.

29. Johnson, R. & Browne, K. & Hamilton-Giachritsis, C. Young Children in Institutional Care at Risk of Harm. In: Trauma, violence & abuse, 7, 2006. 34–60. 10.1177/1524838005283696.
30. KSE Institute (2022), Damages to Ukraine's infrastructure, 8 June, <https://kse.ua/russia-will-pay/>.
31. G. Caplan, E. Lindemann, Crisis Theory, w: W. Yule (ed.), Post Traumatic Stress Disorders: Concepts and Therapy, Wiley 1999.