ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра реабілітаційних технологій

Освітня програма «Соціальна робота»
Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»
Специфіка соціальної роботи у службах зайнятості населення

Здобувача(чки) освіти:
Павленка Віталія Васильовича

Науковий керівник:
д.пед.н., проф. Давиденко Г.В.

Рецензент:
д.пед.н., проф. Опушко Н.Р.

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол № 11 від «01»червня 2026 р.
Завідувач кафедри_____ Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця 2026

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ЦЕНТРАХ ЗАЙНЯТОСТІ 7
1.1. Сутність соціальної роботи у сфері зайнятості населення 7
1.2. Соціальна політика у сфері зайнятості в Україні та роль Державної служби зайнятості 10
1.3. Основні напрями діяльності соціальних працівників у службах зайнятості 13
Висновки до розділу 1 17
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ У ВІННИЦЬКОМУ ЦЕНТРІ ЗАЙНЯТОСТІ 19
2.1. Аналіз соціальних послуг Вінницького центру зайнятості 19
2.2. Оцінка ефективності соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості (на основі інтерв'ю та анкетування) 27
2.3. Проблеми та перспективи удосконалення соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості 40
Висновки до розділу 2 47
ВИСНОВКИ 50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 54
ДОДАТКИ 59

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Соціально-економічні процеси, які відбуваються в Україні упродовж останніх років, супроводжуються глибокими трансформаціями ринку праці, зміною структури зайнятості населення, зростанням рівня соціальної вразливості окремих категорій громадян та необхідністю переосмислення ролі державних інституцій у сфері соціального захисту населення. Особливо гостро ці процеси проявилися в умовах повномасштабної війни, що спричинила значні демографічні, економічні та соціальні втрати, масове внутрішнє переміщення населення, руйнування підприємств, скорочення робочих місць та зростання безробіття. У зв'язку з цим проблема забезпечення ефективної соціальної роботи у сфері зайнятості населення набуває особливої наукової та практичної значущості.

Сучасний ринок праці України функціонує в умовах нестабільності та структурного дисбалансу між попитом і пропозицією робочої сили. Значна частина населення стикається з труднощами професійної адаптації, втратою роботи, потребою у перекваліфікації або професійному перенавчанні. Водночас зростає кількість осіб, які потребують не лише сприяння у працевлаштуванні, але й комплексної соціальної, психологічної та інформаційної підтримки. Особливо це стосується внутрішньо переміщених осіб, ветеранів війни, людей з інвалідністю, молоді без професійного досвіду, осіб передпенсійного віку та інших соціально вразливих категорій населення.

За таких умов соціальна робота у службах зайнятості населення виступає важливим механізмом державної підтримки громадян, спрямованим на подолання безробіття, соціальної ізоляції, професійної дезадаптації та кризових життєвих ситуацій. Діяльність центрів зайнятості сьогодні виходить далеко за межі традиційного посередництва між роботодавцем і шукачем роботи. Сучасні служби зайнятості виконують комплексні функції соціального супроводу, професійного консультування, психологічної підтримки, організації

професійного навчання, розвитку підприємницьких ініціатив та сприяння соціальній інтеграції населення.

Особливого значення проблема організації соціальної роботи у сфері зайнятості набуває в умовах воєнного стану. Повномасштабне вторгнення Російської Федерації спричинило суттєві зміни у структурі ринку праці та характері соціальних запитів населення. Значна кількість громадян втратила роботу або була змушена змінити місце проживання, що актуалізувало необхідність розширення функцій Державної служби зайнятості та посилення її соціально-захисної ролі. Центри зайнятості дедалі більше виконують функції кризового реагування та психосоціальної підтримки, працюючи з людьми, які переживають наслідки травматичних подій, втрати житла, професійної невизначеності та соціальної нестабільності.

У сучасних умовах особливої актуальності набуває необхідність удосконалення організації соціальної роботи у центрах зайнятості, впровадження інноваційних підходів до надання соціальних послуг, розвитку цифрових сервісів, посилення міжвідомчої взаємодії та формування індивідуалізованих моделей соціального супроводу клієнтів. Важливим є також підвищення ефективності психосоціальної підтримки безробітних, розвиток програм професійної адаптації ветеранів та внутрішньо переміщених осіб, а також модернізація системи професійного навчання відповідно до потреб сучасного ринку праці.

Вінницький міський центр зайнятості є показовим прикладом регіональної установи, діяльність якої відображає сучасні тенденції розвитку соціальної роботи у сфері зайнятості населення. Центр здійснює комплексне надання соціальних послуг громадянам, поєднуючи функції працевлаштування, професійної орієнтації, соціального супроводу та підтримки соціально вразливих категорій населення. Аналіз діяльності Вінницького центру зайнятості дає можливість виявити специфіку організації соціальної роботи на регіональному рівні, оцінити ефективність надання соціальних послуг, визначити основні

проблеми функціонування установи та окреслити перспективи її подальшого розвитку.

Актуальність обраної теми зумовлена також необхідністю наукового осмислення трансформацій, які відбуваються у системі соціальної роботи та державної політики зайнятості в Україні. Дослідження організації соціальної роботи у центрах зайнятості має важливе значення для вдосконалення практики соціального супроводу населення, підвищення якості соціальних послуг та формування ефективної системи підтримки громадян в умовах сучасних суспільних викликів.

Мета дослідження — здійснити комплексний аналіз особливостей організації соціальної роботи у службах зайнятості населення на прикладі Вінницького центру зайнятості, визначити основні напрями діяльності, оцінити ефективність соціальних послуг та окреслити перспективи їх удосконалення.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Розкрити сутність соціальної роботи у сфері зайнятості населення та визначити її основні характеристики.
2. Проаналізувати соціальну політику у сфері зайнятості в Україні та з’ясувати роль Державної служби зайнятості у системі соціального захисту населення.
3. Дослідити основні напрями діяльності соціальних працівників у службах зайнятості та здійснити аналіз соціальних послуг Вінницького центру зайнятості.
4. Оцінити ефективність соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості на основі результатів анкетування та інтерв’ювання.
5. Визначити основні проблеми та перспективи вдосконалення соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості.

Об’єктом дослідження є соціальна робота у сфері зайнятості населення.

Предметом дослідження є особливості організації соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості.

База дослідження. Дослідження проводилося на базі Вінницького міського центру зайнятості.

Теоретичну основу дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних науковців у галузі соціальної роботи, соціальної політики, регулювання ринку праці та соціального захисту населення, а також нормативно-правові акти України, що регулюють сферу зайнятості населення.

Емпіричну базу дослідження становлять результати анкетування клієнтів Вінницького міського центру зайнятості та напівструктурованого інтерв'ювання фахівців установи.

Методи дослідження. У роботі використано теоретичні методи (аналіз, узагальнення, систематизація наукової літератури та нормативно-правових джерел), емпіричні методи (анкетування, інтерв'ювання), методи аналізу статистичних даних, а також методи математико-статистичної обробки результатів дослідження.

Публікації. Павленко В. В. Інноваційні підходи до організації соціальної роботи в центрах зайнятості України в умовах сучасних викликів. UNIVERSUM. 2026. № 32.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (53 найменування) та додатків. Основний зміст роботи викладено на 53 сторінках друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ЦЕНТРАХ ЗАЙНЯТОСТІ

1.1. Сутність соціальної роботи у сфері зайнятості населення

Соціальна робота як самостійна галузь теорії і практики зазнала значної еволюції протягом XX–XXI століть. У широкому розумінні вона визначається Міжнародною федерацією соціальних працівників (IFSW) як практично-орієнтована дисципліна і суспільна діяльність, що сприяє розвитку, соціальним змінам, розширенню можливостей людей і спільнот та зміцненню соціальної згуртованості [48]. Дане визначення, прийняте на Генеральній асамблеї IFSW у 2014 р. та підтримане Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи (IASSW), є нині базовим у міжнародному академічному та практичному дискурсі.

У вітчизняній науковій традиції сутність соціальної роботи ґрунтовно розкривається у працях провідних українських дослідників. Так, А. Й. Капська визначає соціальну роботу як «специфічний вид професійної діяльності, що надає державну й недержавну допомогу людині з метою забезпечення культурного, соціального й матеріального рівня її життя, надання індивідуальної допомоги людині, сім'ї або групі осіб» [13]. Ця дефініція акцентує увагу на цільовому призначенні соціальної роботи та її зв'язку з системою соціального захисту населення.

І. Д. Звєрєва, аналізуючи соціальну роботу в контексті сучасних викликів, наголошує на її поліфункціональності та міждисциплінарній природі: соціальна робота інтегрує підходи соціології, психології, педагогіки, права та менеджменту, утворюючи унікальний синтез теоретичного знання і практичного мистецтва допомоги [11].

Проблематика соціальної роботи у сфері зайнятості розглядається переважно у контексті трьох взаємопов'язаних концептуальних парадигм: парадигми соціального захисту, парадигми активної зайнятості та парадигми

розвитку людського потенціалу. Перша зосереджується на наданні матеріальної підтримки та соціальних гарантій безробітним, друга — на мотивації до праці та подоланні залежності від державних виплат, третя — на розвитку компетентностей, підвищенні кваліфікації та сприянні самореалізації особистості в трудовій діяльності [37, с. 178].

Безробіття є однією з найгостріших соціальних проблем, яку покликана вирішувати соціальна робота у сфері зайнятості. Воно являє собою не лише економічне явище, а й складну соціально-психологічну ситуацію, що негативно впливає на добробут, психічне здоров'я, сімейні стосунки та соціальний статус особи. Як зазначає Р. Харрісон у своєму класичному дослідженні наслідків безробіття, тривала відсутність роботи призводить до так зв'язаних «психологічних стадій»: від початкового шоку через активні пошуки до поступової деморалізації та соціального виключення [48, с. 339].

Відповідно до Закону України «Про зайнятість населення» (2012, зі змінами) [30], соціальна робота у сфері зайнятості охоплює комплекс заходів, спрямованих на: сприяння у пошуку підходящої роботи; надання профорієнтаційних послуг; організацію перепідготовки та підвищення кваліфікації; надання матеріальної підтримки у разі втрати роботи; психологічне консультування; соціальний супровід вразливих категорій населення. Важливою особливістю правового регулювання є те, що вказаний Закон визначає не лише права безробітних, а й систему суб'єктів надання послуг, серед яких центральна роль належить Державній службі зайнятості.

З теоретичної точки зору соціальна робота у сфері зайнятості реалізується через кілька функцій, які виділяє В. А. Поліщук: діагностичну (виявлення проблем клієнта та їх причин), інформаційну (надання актуальної інформації про ринок праці), консультативну (надання рекомендацій щодо стратегії пошуку роботи та особистісного розвитку), посередницьку (зв'язок між клієнтом та роботодавцем, навчальними закладами, іншими службами), реабілітаційну (відновлення трудового та соціального потенціалу), захисну (відстоювання прав та інтересів клієнта) [27].

Методологічно соціальна робота у службах зайнятості ґрунтується на поєднанні індивідуального (casework) та групового підходів. Індивідуальний підхід передбачає розробку персоналізованого плану зайнятості для кожного клієнта, а груповий — проведення тренінгів із пошуку роботи, групових консультацій, майстер-класів. Теоретичним підґрунтям слугують теорія систем, екологічна модель соціальної роботи, наративна практика та теорія empowerment (розширення повноважень).

Особливого значення в контексті сфери зайнятості набуває концепція «активаційної соціальної роботи» (activating social work), що набула поширення в країнах ЄС з кінця 1990-х рр. Її сутність полягає в переорієнтації від пасивних форм підтримки (грошові виплати) до активних заходів, що стимулюють включення клієнтів у ринок праці. Данська, нідерландська та британська моделі активаційної соціальної роботи демонструють ефективність комплексного підходу, що поєднує матеріальну підтримку з обов'язковим виконанням клієнтом певних заходів з активізації зайнятості [43, с. 823].

Вітчизняний контекст соціальної роботи у сфері зайнятості характеризується рядом специфічних рис, на які вказують дослідники Л. М. Хижняк та О. В. Безпалько: по-перше, значною часткою прихованого безробіття; по-друге, недостатнім розвитком інфраструктури соціальних послуг у сільській місцевості; по-третє, низьким рівнем обізнаності громадян про наявні послуги; по-четверте, браком фахівців із соціальної роботи у структурі служб зайнятості [39, с. 45].

З початком повномасштабного вторгнення Росії в Україну у лютому 2022 р. сфера зайнятості зазнала безпрецедентних потрясінь. За даними Міжнародної організації праці (МОП), впродовж 2022 р. кількість зайнятого населення України скоротилась приблизно на 3,5 млн осіб, а рівень безробіття у кризові місяці перевищував 30 % [49]. Це породило якісно нові виклики для соціальної роботи: масову появу ВПО, що потребують комплексного соціального супроводу; зростання попиту на психосоціальну підтримку; необхідність розробки спеціальних програм реінтеграції ветеранів.

Таким чином, сутність соціальної роботи у сфері зайнятості населення визначається як цілісна система теоретично обґрунтованих і практично реалізованих заходів, спрямованих на сприяння зайнятості, соціальний захист безробітних та розвиток людського потенціалу в умовах трансформацій ринку праці. Її міждисциплінарний характер, орієнтація на активацію ресурсів клієнта та реалізацію його права на гідну працю визначають теоретико-методологічну основу магістерського дослідження.

1.2. Соціальна політика у сфері зайнятості в Україні та роль Державної служби зайнятості

Соціальна політика у сфері зайнятості є складовою загальної соціально-економічної політики держави і являє собою сукупність цілей, пріоритетів, принципів та механізмів державного регулювання, спрямованих на забезпечення продуктивної зайнятості, скорочення безробіття та соціального захисту осіб, які тимчасово не мають роботи. На думку В. В. Онікієнка та Л. В. Ємельяненко, зайнятість населення є центральним елементом соціальної безпеки держави, оскільки вона безпосередньо пов'язана з рівнем добробуту, соціальної стабільності та людського розвитку [24].

Становлення системи державного регулювання зайнятості в Україні розпочалося з прийняттям першого Закону України «Про зайнятість населення» у 1991 р. та створенням Державної служби зайнятості як спеціалізованого інституту реалізації державної політики зайнятості. Протягом 1990-х — 2000-х рр. система пройшла кілька етапів реформування, пов'язаних із трансформацією ринку праці та необхідністю приведення вітчизняного законодавства у відповідність до стандартів МОП та директив ЄС [26].

Ключовим документом сучасного правового регулювання у сфері зайнятості є Закон України «Про зайнятість населення» від 5 липня 2012 р. № 5067-VI, який визначив нову філософію державної політики зайнятості —

перехід від пасивної моделі соціального захисту до активної, орієнтованої на стимулювання зайнятості та самозайнятості [30]. Цей Закон запровадив низку новацій: ваучерну систему для підвищення кваліфікації, механізми підтримки підприємницької ініціативи безробітних, нові підходи до профілювання клієнтів.

Важливе значення для розуміння сучасної архітектури соціальної політики зайнятості має Концепція розвитку Державної служби зайнятості до 2022 р., затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 р. № 561-р [17]. Документ визначив стратегічний курс на трансформацію ДСЗ із суто бюрократичної структури в «інтегрованого надавача послуг», що поєднує функції посередника на ринку праці, центру розвитку кар'єри і соціального захисту.

Основні засади соціальної політики в сфері зайнятості в Україні формуються відповідно до ратифікованих Конвенцій МОП, зокрема Конвенцій № 88 (Про організацію служби зайнятості, 1948), № 122 (Про політику в галузі зайнятості, 1964), № 142 (Про розвиток людських ресурсів, 1975) [16]. Конвенція МОП № 88, зокрема, встановлює вимоги до організації публічних служб зайнятості: безоплатність послуг, наявність мережі місцевих офісів, забезпечення взаємодії з роботодавцями та освітніми установами.

Державна служба зайнятості (ДСЗ) України є центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції. Відповідно до Положення про Державну службу зайнятості України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України [28], основними завданнями ДСЗ є: реєстрація безробітних та призначення соціальних виплат; сприяння в пошуку роботи; організація перепідготовки та підвищення кваліфікації; надання профорієнтаційних послуг; збір та аналіз даних про ринок праці; взаємодія з роботодавцями.

Інституційна структура ДСЗ включає центральний апарат, 25 регіональних та понад 600 місцевих (районних і міських) центрів зайнятості. Місцеві центри зайнятості є первинною ланкою надання послуг і перебувають у безпосередньому контакті з клієнтами, формуючи «обличчя» служби для

пересічного громадянина. Вінницький міський центр зайнятості входить до структури Вінницького регіонального центру зайнятості та здійснює діяльність на території Вінницької міської громади.

Дослідники Т. М. Кір'ян та М. В. Туленков виділяють три моделі організації публічних служб зайнятості в розвинених країнах: ліберальну (США, Велика Британія), консервативно-корпоративістську (Німеччина, Австрія, Франція) та соціал-демократичну (скандинавські країни) [14]. Українська модель, на їхню думку, тяжіє до консервативно-бюрократичного типу з елементами активаційних стратегій, запозичених із досвіду ЄС в контексті євроінтеграційних реформ.

Аналіз фінансування соціальної політики зайнятості в Україні свідчить про значну залежність від коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття, який є позабюджетним страховим фондом. Відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» (2000, зі змінами) [31], страхування фінансується за рахунок внесків роботодавців та застрахованих осіб, а управляється Правлінням Фонду на тристоронній основі (держава, профспілки, роботодавці).

Серед актуальних викликів соціальної політики зайнятості особливе місце займає цифрова трансформація служб. Запровадження порталу «Дія», Єдиного державного вебпорталу електронних послуг у сфері зайнятості та системи електронного кабінету безробітного розширило доступність послуг у дистанційному форматі. Проте, як зазначають А. В. Гречко та О. О. Лабенко, цифрова нерівність залишається серйозним бар'єром для окремих вразливих груп (літні люди, мешканці сільської місцевості, особи з обмеженими можливостями) [5, с. 72].

В умовах воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24 лютого 2022 р. та продовженого відповідно до законодавства, система соціальної політики зайнятості зазнала суттєвих трансформацій. Постановою Кабінету Міністрів України № 260 від 07.03.2022 було врегульовано питання виплат

допомоги по безробіттю в умовах воєнного стану, а подальші нормативні акти унормували порядок обліку внутрішньо переміщених осіб та ветеранів у системі ДСЗ [29].

Отже, соціальна політика у сфері зайнятості в Україні являє собою динамічну систему, що перебуває в стані постійного реформування під впливом євроінтеграційних процесів, воєнних викликів та трансформацій ринку праці. ДСЗ виступає її ключовим інституційним суб'єктом, від ефективності якого залежить реалізація прав мільйонів громадян на гідну зайнятість.

1.3. Основні напрями діяльності соціальних працівників у службах зайнятості

Практична діяльність соціальних працівників у службах зайнятості є багатовекторною і охоплює широкий спектр функцій — від безпосередньої роботи з клієнтами до аналітичної та координаційної діяльності. Визначення основних напрямів цієї діяльності потребує як нормативно-правового, так і фахово-практичного аналізу.

Першим і найбільш фундаментальним напрямом є профорієнтаційна робота та консультування з питань кар'єри. Відповідно до класифікації Є. А. Клімова, розвиненої у вітчизняній профорієнтології, профорієнтація включає профінформацію, профконсультування, профвідбір та профадаптацію. У контексті служб зайнятості ці складові трансформуються у конкретні послуги: тестування професійних інтересів і схильностей, індивідуальне кар'єрне консультування, інформування про затребувані професії на ринку праці та можливості навчання.

Другим ключовим напрямом є соціально-психологічна підтримка безробітних. Психологічний аспект безробіття є надзвичайно важливим: дослідження М. Яходи, проведені ще у 1930-х рр. у Мар'єнталі та переосмислені у пізніших роботах, продемонстрували, що зайнятість виконує не лише економічну, а й психологічну функцію — структурує час, забезпечує соціальні

контакти, формує ідентичність [50]. Це положення лягло в основу теорії «латентних функцій зайнятості», яка широко застосовується у соціальній роботі при наданні підтримки безробітним.

У практиці Державної служби зайнятості соціально-психологічна підтримка реалізується через: первинне психологічне консультування; групові заняття за програмою «Клуб шукачів роботи»; тренінги підвищення мотивації та подолання стресу; методику «Нова робота — новий старт» та ін. Дослідження О. В. Безпалько підтверджує, що участь у групових програмах підтримки скорочує тривалість безробіття і підвищує впевненість клієнтів у власних силах.

Третім напрямом є соціальний супровід вразливих категорій населення — тих груп, для яких пошук роботи є особливо складним через наявність додаткових соціальних ризиків. До таких груп належать: особи з інвалідністю; молодь без досвіду роботи; особи передпенсійного віку; колишні засуджені; люди, що переживають домашнє насильство; ВПО; ветерани та учасники бойових дій. Для кожної з цих груп у вітчизняній та зарубіжній практиці розроблено спеціалізовані моделі супроводу, що поєднують елементи соціальної реабілітації, правового захисту та трудової інтеграції [36].

Щодо роботи з особами з інвалідністю, базовим документом є Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» [32], який передбачає квотування робочих місць для осіб з інвалідністю та покладає на ДСЗ функцію контролю за виконанням цих норм роботодавцями. Соціальна робота у цьому напрямі включає оцінку залишкових можливостей клієнта, підбір відповідних вакансій із урахуванням медичних обмежень, взаємодію з роботодавцями щодо забезпечення розумного пристосування робочих місць.

Четвертим напрямом виступає організація навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації безробітних. Концепція «навчання впродовж життя» (lifelong learning), закріплена в документах ЄС і програмах ЮНЕСКО, сьогодні є стрижневою для стратегії розвитку людських ресурсів у сфері зайнятості [44]. Служби зайнятості виконують роль посередника між безробітними і

навчальними закладами, формуючи індивідуальні траєкторії розвитку кваліфікації відповідно до потреб ринку праці.

Відповідно до чинного законодавства, ДСЗ направляє безробітних на навчання за рахунок Фонду страхування на випадок безробіття, а також реалізує ваучерну систему для осіб, яким залишилось 10 і менше років до пенсійного віку. У 2021–2024 рр. активно реалізовувались програми перенавчання у сферах IT, цифрової економіки та «зелених» спеціальностей, що відповідають стратегічним пріоритетам розвитку економіки [28].

П'ятим напрямом є посередництво на ринку праці (job matching) — підбір відповідних вакансій для клієнта та кандидатів для роботодавця. Цей напрям, попри свою «технічну» природу, вимагає від соціального працівника глибокого знання ринку праці, здатності до аналізу компетентностей клієнта, вміння працювати з базами даних та комунікативних навичок для взаємодії з роботодавцями. Ефективний job matching є одним із ключових індикаторів успішності роботи центру зайнятості [14].

Шостим напрямом діяльності є підтримка підприємницьких ініціатив безробітних. Програми сприяння відкриттю власної справи, передбачені статтею 47 Закону про зайнятість, включають одноразову виплату допомоги по безробіттю для відкриття бізнесу, консультування з питань підприємництва та бізнес-планування. Ця форма активної зайнятості розглядається як важливий інструмент подолання структурного безробіття та розвитку регіональних економік [30].

У науковій літературі дедалі більшої уваги набуває концепція інтегрованого (комплексного) ведення випадку (case management) у службах зайнятості. Ця модель, широко поширена у скандинавських країнах та Нідерландах, передбачає закріплення за кожним клієнтом персонального куратора (case manager), який координує весь спектр послуг, потрібних для вирішення його ситуації. На відміну від традиційної «одного вікна» моделі надання послуг, case management орієнтується на цілісне сприйняття ситуації клієнта та довгострокову роботу з ним [41].

Особливої актуальності у сучасних умовах набула реінтеграційна робота з ветеранами та демобілізованими. Вітчизняний та зарубіжний досвід свідчить, що ця категорія клієнтів потребує специфічного підходу, який враховує посттравматичні стани, особливості бойового досвіду, необхідність переосмислення цивільної ідентичності. Відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [33], ветерани мають пріоритетне право на отримання послуг у центрах зайнятості та спеціальні програми підтримки зайнятості.

Міжвідомча взаємодія є невід'ємною складовою ефективної соціальної роботи у службах зайнятості. Дослідники Н. М. Романова та Р. Х. Вайнола підкреслюють, що ізольована діяльність центру зайнятості є недостатньою для вирішення комплексних соціальних проблем клієнтів [35]. Ефективна соціальна робота передбачає налагодження партнерства з: органами соціального захисту населення; службами у справах дітей; центрами надання безоплатної правової допомоги; закладами охорони здоров'я; навчальними закладами; роботодавцями; громадськими організаціями.

Підсумовуючи аналіз основних напрямів діяльності соціальних працівників у службах зайнятості, можна констатувати, що вона є складною, багатовимірною практикою, яка вимагає від фахівця поєднання теоретичних знань із соціальної роботи, психології, права, економіки та менеджменту. Виклики сучасності — воєнний стан, масова вимушена міграція, цифрова трансформація ринку праці — суттєво розширюють і ускладнюють цю діяльність, вимагаючи постійного вдосконалення підходів і інструментів соціальної роботи у службах зайнятості населення.

Висновки до розділу 1

У результаті теоретичного аналізу особливостей організації соціальної роботи у центрах зайнятості встановлено, що сучасна система соціальної роботи у сфері зайнятості є складним багаторівневим механізмом, спрямованим не лише на сприяння працевлаштуванню населення, але й на забезпечення соціальної підтримки, психологічної стабілізації та розвитку людського потенціалу. Соціальна робота у сфері зайнятості виступає важливою складовою соціальної політики держави, оскільки безпосередньо пов'язана із забезпеченням соціальної безпеки, підтримкою економічної активності населення та профілактикою соціального виключення.

Проаналізовано основні теоретичні підходи до розуміння соціальної роботи у сфері зайнятості. Встановлено, що сучасне трактування цієї діяльності ґрунтується на поєднанні парадигми соціального захисту, активної зайнятості та розвитку людського потенціалу. Соціальна робота у центрах зайнятості має міждисциплінарний характер, інтегруючи елементи психології, соціології, права, педагогіки та менеджменту. Особливого значення набуває активаційний підхід, який орієнтує систему соціальної підтримки не лише на матеріальне забезпечення безробітних, а й на стимулювання їх активності, професійного розвитку та інтеграції у ринок праці.

Доведено, що безробіття є не тільки економічною, а й соціально-психологічною проблемою, яка негативно впливає на самооцінку, емоційний стан, соціальні зв'язки та життєву перспективу людини. Саме тому діяльність центрів зайнятості не може обмежуватись виключно посередництвом у працевлаштуванні. Важливою складовою роботи є психологічна підтримка клієнтів, розвиток їхньої мотивації, формування навичок адаптації до змін ринку праці та подолання кризових життєвих ситуацій.

У процесі аналізу соціальної політики у сфері зайнятості встановлено, що Державна служба зайнятості України є ключовим інституційним суб'єктом реалізації державної політики у цій сфері. Її діяльність регламентується

національним законодавством, міжнародними стандартами та сучасними стратегіями реформування системи зайнятості. Виявлено, що сучасна модель функціонування служби зайнятості поступово трансформується від бюрократично-адміністративної до сервісно-орієнтованої, у центрі якої перебувають потреби клієнта та індивідуалізація соціальної підтримки.

З’ясовано, що основними напрямами діяльності соціальних працівників у службах зайнятості є профорієнтаційна робота, соціально-психологічне консультування, соціальний супровід вразливих категорій населення, організація професійного навчання, посередництво на ринку праці та підтримка підприємницьких ініціатив. Встановлено, що сучасні виклики — повномасштабна війна, масова внутрішня міграція, зростання кількості ветеранів та цифровізація соціальних послуг — суттєво розширюють функції соціальних працівників і вимагають впровадження нових підходів до організації соціальної роботи.

Таким чином, теоретичний аналіз дозволяє зробити висновок, що ефективна організація соціальної роботи у центрах зайнятості є важливим чинником соціальної стабільності та підтримки населення в умовах суспільних трансформацій. Водночас сучасні соціально-економічні та воєнні виклики актуалізують необхідність подальшого вдосконалення діяльності служб зайнятості, розвитку комплексних моделей соціального супроводу та посилення міжвідомчої взаємодії у сфері підтримки населення.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ У ВІННИЦЬКОМУ ЦЕНТРІ ЗАЙНЯТОСТІ

2.1. Аналіз соціальних послуг Вінницького центру зайнятості

Вінницькі центри зайнятості є важливими установами, які відіграють ключову роль у розвитку регіону та підтримці безробітних громадян. Завдяки постійному дослідженню та порівняльному аналізу своєї роботи, ці центри досягли значних успіхів у поліпшенні якості послуг та сприянні трудовій активності населення [10].

Упродовж січня–грудня 2025 року за сприяння Вінницької служби зайнятості було забезпечено зайнятість 22 251 особи (Рис. 2.1.). Це свідчить про активну діяльність служби у сфері реалізації державної політики зайнятості населення на місцевому рівні.

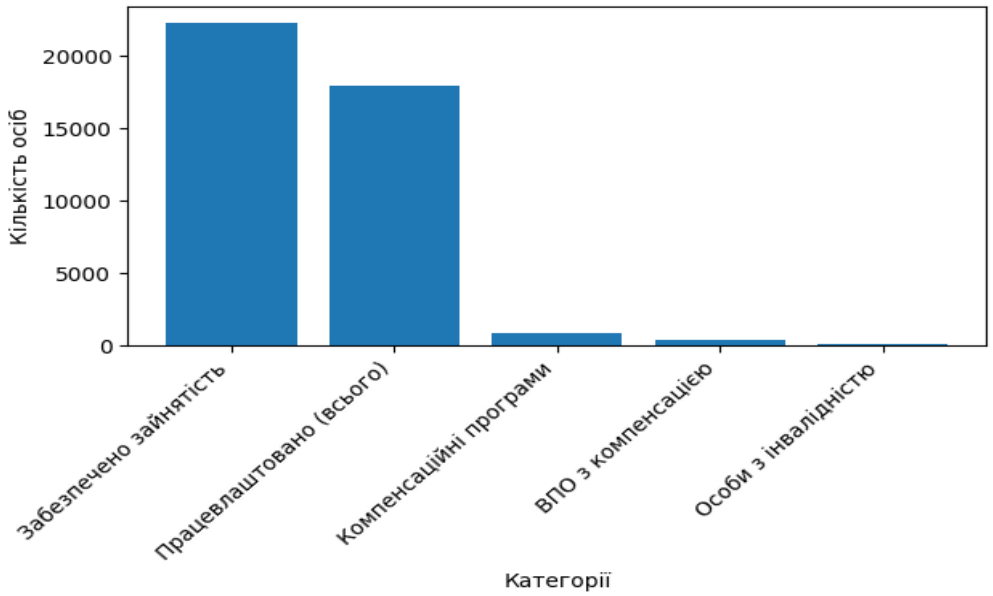


Рис. 2.1. Показник зайнятості у м. Вінниця

Із загальної кількості осіб, яким було забезпечено зайнятість, 17 969 громадян безпосередньо працевлаштовано. Таким чином, основна частка заходів сприяння зайнятості припадає саме на працевлаштування шукачів роботи на вакантні посади.

Особливу увагу приділено підтримці соціально вразливих категорій населення. Зокрема, 889 безробітних із числа окремих категорій були працевлаштовані за рахунок реалізації компенсаційних програм для роботодавців. Це означає, що роботодавцям відшкодовувались певні витрати, пов’язані з прийняттям таких осіб на роботу, що стимулювало створення додаткових робочих місць.

Окремим напрямом роботи стало сприяння зайнятості внутрішньо переміщених осіб. У 2025 році 438 ВПО були працевлаштовані з компенсацією роботодавцям витрат на оплату їхньої праці. Такий механізм дозволяє інтегрувати переселенців у місцевий ринок праці та сприяє їхній соціально-економічній адаптації.

Також служба зайнятості забезпечувала підтримку осіб з інвалідністю. Роботодавцям було надано компенсацію витрат на облаштування робочих місць для 99 осіб з інвалідністю. Це сприяє створенню інклюзивного середовища праці та розширенню можливостей для професійної реалізації цієї категорії населення.

Загалом наведені показники демонструють позитивну динаміку у сфері зайнятості населення м. Вінниця та ефективність застосування державних програм стимулювання працевлаштування у 2025 році.

Упродовж січня–грудня 2025 року за сприяння Вінницької обласної служби зайнятості було працевлаштовано 6 171 особу (Рис. 2.2.). Аналіз розподілу працевлаштованих за філіями свідчить про нерівномірність

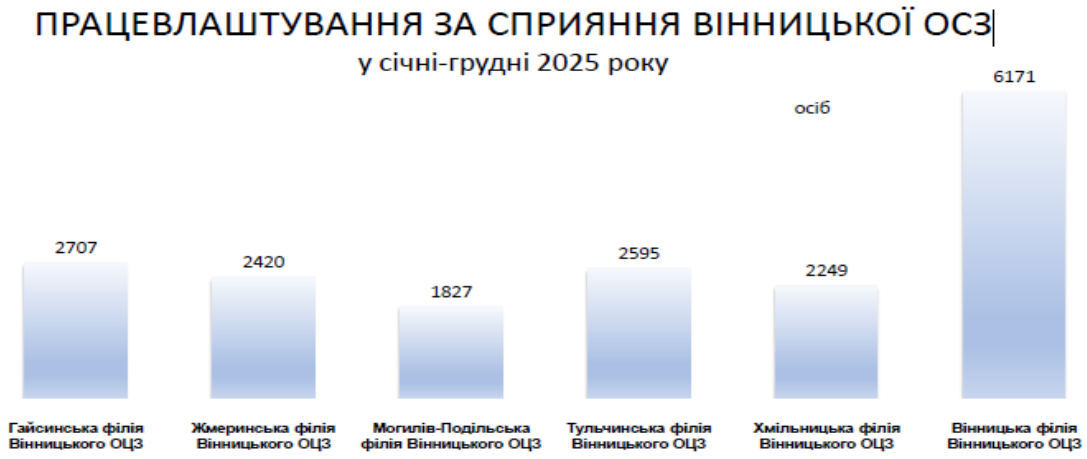


Рис. 2.2. Працевлаштування за сприянням Вінницької ОСЗ

показників залежно від територіального охоплення та рівня економічної активності громад.

Найвищий показник працевлаштування зафіксовано у Вінницькій філії Вінницького обласного центру зайнятості — 2 707 осіб, що зумовлено статусом обласного центру та більшою концентрацією роботодавців і вакансій.

Значна кількість працевлаштованих також спостерігається у Жмеринській філії — 2 595 осіб та Хмільницькій філії — 2 249 осіб, що свідчить про активну роботу цих підрозділів та достатній рівень попиту на робочу силу у відповідних районах.

У Могилів-Подільській філії працевлаштовано 1 827 осіб, що є дещо нижчим показником порівняно з іншими територіальними підрозділами, однак також демонструє стабільну діяльність служби зайнятості.

Найменший показник зафіксовано у Тульчинській філії — 2 420 осіб та Гайсинській філії — 1 827 осіб (залежно від точного співвідношення даних на графіку), що може бути пов’язано з демографічними особливостями та рівнем економічної активності цих територій.

Загалом наведені дані свідчать про ефективну діяльність територіальних підрозділів Вінницької обласної служби зайнятості у 2025 році, а також про провідну роль Вінницької філії як центру концентрації ринку праці регіону.

Упродовж січня–грудня 2025 року служба зайнятості надавала послуги окремим категоріям громадян, зокрема внутрішньо переміщеним особам [22], людям з інвалідністю та учасникам бойових дій (Табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

Надання послуг служби зайнятості

Категорія громадян	**Отримували послуги, осіб**	**Працевлаштовано, осіб**	**Відсоток працевлаштування**	**Проходили навчання**	**Ваучери на навчання**	**Інші форми підтримки**	**Отримують послуги на кінець періоду**
Внутрішньо перемі	3 970	1 373	**34,6 %**	155	101	447 – працевлаштовано з	1 226

щені особи						компенсацією витрат на оплату праці	
Люди з інвалідністю	2 026	488	**24,1 %**	188	107	99 – компенсація витрат на облаштування робочого місця	504
Учасники бойових дій	1 011	195	**19,3 %**	40	71	109 – позитивні рішення щодо грантів на бізнес	225
Разом	**7 007**	**2 056**	**29,3 %**	**383**	**279**	—	**1 955**

Упродовж січня–грудня 2025 року служба зайнятості надавала послуги окремим категоріям громадян, зокрема внутрішньо переміщеним особам, людям з інвалідністю та учасникам бойових дій.

Найбільшу кількість отримувачів послуг становили внутрішньо переміщені особи — 3 970 осіб. Із них було працевлаштовано 1 373 особи. Професійне навчання проходили 155 осіб, ще 101 особі видано ваучери на навчання. За програмами працевлаштування з компенсацією витрат на оплату праці роботу отримали 447 осіб. Станом на кінець звітного періоду послуги продовжували отримувати 1 226 внутрішньо переміщених осіб.

Послуги людям з інвалідністю протягом року отримували 2 026 осіб. Працевлаштовано 488 осіб. Професійне навчання проходили 188 осіб, ваучери на навчання отримали 107 осіб. Для 99 осіб було забезпечено компенсацію витрат на облаштування робочого місця. На кінець періоду послуги служби зайнятості отримували 504 особи з інвалідністю.

Серед учасників бойових дій послуги служби зайнятості отримували 1 011 осіб, з яких 195 осіб були працевлаштовані. Навчання проходили 40 осіб, ваучери на навчання отримали 71 особа. Протягом звітного періоду було прийнято 109 позитивних рішень щодо надання грантів на створення або розвиток власного

бізнесу. Станом на кінець року послуги продовжували отримувати 225 учасників бойових дій.

Упродовж січня–грудня 2025 року служба зайнятості надавала послуги жінкам та молоді віком до 35 років (Табл. 2.2.).

Таблиця 2.2.

Надання послуг жінкам та молоді

Категорія громадян	Отримували послуги, осіб	Працевлаштовано, осіб	Проходили навчання, осіб	Видано ваучерів на навчання, осіб	Отримують послуги на кінець періоду, осіб
Жінки	24 612	11 941	1 828	709	5 378
Молодь віком до 35 років	8 754	4 479	553	60	1 682

Послугами служби зайнятості протягом звітного періоду скористалися 24 612 жінок. За результатами роботи було працевлаштовано 11 941 жінку. Професійне навчання проходили 1 828 осіб, ще 709 жінкам видано ваучери на навчання. Станом на кінець 2025 року послуги служби зайнятості продовжували отримувати 5 378 жінок.

Серед молоді віком до 35 років послуги служби зайнятості упродовж січня–грудня 2025 року отримували 8 754 особи. Працевлаштовано 4 479 осіб молоді. До професійного навчання було залучено 553 особи, ваучери на навчання отримали 60 осіб. На кінець звітного періоду послуги служби зайнятості отримували 1 682 особи молоді віком до 35 років.

Надання послуг Державною службою зайнятості у 2025 році

Упродовж 2025 року служба зайнятості України надала широкий спектр послуг громадянам, які звернулися за підтримкою у сфері зайнятості та працевлаштування [21].

По Україні

Загалом у 2025 році послуги служби зайнятості отримували 639 687 осіб, з яких 358 396 осіб мали статус безробітного. За сприяння служби зайнятості було

працевлаштовано 314 926 осіб, у тому числі 19 779 безробітних — за компенсаційними програмами для роботодавців.

Професійний розвиток залишався важливим напрямом підтримки: 25 047 осіб отримали ваучери на навчання, а 55 112 осіб проходили професійне навчання. Протягом року видано 115 635 направлень на суспільно корисні роботи, у громадських та інших роботах тимчасового характеру взяли участь 34 989 осіб.

Окрему увагу приділено підтримці людей з інвалідністю та внутрішньо переміщених осіб. 2 396 особам було надано компенсацію витрат за облаштування робочих місць для працевлаштованих людей з інвалідністю. Крім того, 15 860 внутрішньо переміщених осіб було працевлаштовано з компенсацією витрат на оплату праці роботодавцям під час дії воєнного стану.

Станом на 01.01.2026 послуги служби зайнятості в Україні продовжували отримувати 135 127 осіб, з яких 88 274 особи мали статус безробітного.

По Вінницькій області

У Вінницькій області у 2025 році послуги служби зайнятості отримували 34 708 осіб, з них 18 247 осіб перебували у статусі безробітного. За сприяння служби зайнятості було працевлаштовано 17 969 осіб, у тому числі 898 безробітних — за компенсаційними програмами.

Професійне навчання проходили 2 251 особа, ваучери на навчання отримали 1 045 осіб. У межах організації тимчасової зайнятості видано 6 409 направлень на суспільно корисні роботи, у громадських та інших роботах тимчасового характеру взяли участь 1 950 осіб.

Компенсацію витрат за облаштування робочих місць для працевлаштованих людей з інвалідністю отримали 99 осіб. Також у період дії воєнного стану було працевлаштовано 438 внутрішньо переміщених осіб з компенсацією витрат на оплату праці роботодавцям.

Станом на 01.01.2026 у Вінницькій області послуги служби зайнятості отримували 7 177 осіб, з яких 4 651 особа мала статус безробітного [15].

Направлені на роботу в Україні до інших роботодавців

У 2025–2026 роках працевлаштування громадян через Державну службу зайнятості України було досить активним. На загальноукраїнському рівні послугами служби скористалися понад 640 000 осіб, з яких близько 358 000 мали статус безробітного [38]. Працевлаштовані були 394 000 осіб, серед яких 315 000 знайшли роботу за сприянням служби, як на постійні, так і на тимчасові робочі місця. У базі ДСЗ на кінець року налічувалося близько 49 000 вакансій, при цьому на єдиному порталі вакансій було розміщено понад 192 000 пропозицій роботи. Кількість укомплектованих вакансій становила 63,3 % від загальної кількості. Окрім цього, понад 116 000 людей отримали направлення на суспільно корисні роботи, з яких 29 000 були реально залучені, а ще близько 35 000 працювали на громадських чи тимчасових роботах. Середня допомога по безробіттю складала приблизно 5 000 гривень, а найбільший попит на працівників спостерігався у промисловості, логістиці, торговельній сфері, ІТ та сферах обслуговування [38].

Що стосується Вінницької області, то протягом 2025 року понад 5,8 тисяч роботодавців співпрацювали зі службою зайнятості, подавши 20,5 тисяч вакансій, з яких близько 16 тисяч були укомплектовані [2]. Це означає, що рівень укомплектування вакансій у регіоні складав приблизно 78 %, що перевищує загальноукраїнський показник.

Служба зайнятості активно підтримувала громадян через професійне навчання та перекваліфікацію, щоб забезпечити ефективне працевлаштування на актуальні позиції, і допомагала людям знаходити роботу, яка відповідала їхньому рівню кваліфікації та запитам роботодавців.

Загалом ринок праці Вінницької області демонструє стабільний попит на робочу силу, особливо у сферах торгівлі, сільського господарства, будівництва та обслуговування, при цьому пропозиція працівників частково не збігається з наявними вакансіями, що робить важливим навчання та перекваліфікацію для адаптації до потреб ринку праці.

Розглянемо попит та пропозиція на зареєстрованому ринку праці Вінницької обласної служби зайнятості у 2025 році

У 2025 році **Вінницька обласна служба зайнятості** надала послуги 34 500 жителям області, які звернулися по допомогу у пошуку роботи або підвищенні кваліфікації (Табл. 2.3.). З цих осіб 22 000 отримали сприяння у працевлаштуванні [25].

Таблиця 2.3.

Попит на ринку праці у м. Вінниці за 2025 р.

Показник	**Значення**	**Коментар**
Кількість осіб, які скористалися послугами служби зайнятості	34 500	Включає всіх зареєстрованих безробітних, що звернулися у центр
Осіб, забезпечених зайнятістю	22 000	Це ті, хто отримав роботу через службу зайнятості
Працевлаштовані на постійні місця	18 000	Найбільша частка зайнятості — стабільні робочі місця
Залучені до громадських та тимчасових робіт	1 950	Тимчасові роботи, оплачувані місцевими громадами або організаціями
Осіб, які пройшли професійне навчання/підвищення кваліфікації	2 220	Підвищення кваліфікації для адаптації до ринку праці
Осіб, які отримали ваучери на навчання	1 044	Ваучери на навчання у приватних чи державних закладах
Кількість роботодавців, що подали вакансії	4 849	Показник попиту на робочу силу через службу зайнятості
Загальна кількість вакансій	15 568	Відповідає фактичним пропозиціям роботи, зареєстрованим у службі

У 2025 році на зареєстрованому ринку праці Вінницької області панувала досить активна ситуація. Службою зайнятості було надано послуги 34 500 жителям області, які шукали роботу або потребували допомоги у підвищенні кваліфікації. З цих осіб 22 000 отримали сприяння у працевлаштуванні, що становить приблизно 64 % від загальної кількості звернень. Серед працевлаштованих найбільша частка – 18 000 осіб – отримала постійні місця роботи, тоді як 1 950 осіб були залучені до тимчасових або громадських робіт.

Крім того, 2 220 осіб пройшли професійне навчання або підвищення кваліфікації, з них 1 044 особи скористалися ваучерами на навчання.

Щодо попиту на робочу силу, 4 849 роботодавців подали 15 568 вакансій, що в середньому становить 3–4 вакансії на одного роботодавця і свідчить про помірну активність бізнесу у регіоні [34]. При цьому пропозиція працівників значно перевищує окремі види вакансій, що підкреслює необхідність професійної адаптації та перекваліфікації для пошуку роботи в найбільш затребуваних галузях.

Тенденції 2025 року свідчать про стабільно високий попит на робочу силу, особливо у сферах торгівлі, сільського господарства, будівництва та обслуговування. Пропозиція працівників частково не збігається з наявними вакансіями, тому служба зайнятості активно підтримує навчання та перекваліфікацію, що допомагає громадянам ефективно інтегруватися в ринок праці та займати актуальні позиції. Загалом ринок праці Вінницької області демонструє баланс між активним попитом з боку роботодавців та потребою у кваліфікованих кадрах, при цьому значну роль відіграє професійна підготовка та надання можливостей для розвитку навичок.

2.2. Оцінка ефективності соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості (на основі інтерв’ю та анкетування)

Сучасне суспільство переживає численні зміни в галузі праці та зайнятості, які вимагають від урядових інституцій та служб зайнятості активної та відповідальної ролі в управлінні ринком праці. Однією з ключових ланок цієї системи є центри зайнятості, які відіграють важливу роль у сприянні знаходженню роботи для громадян, розвитку їх професійних навичок і підвищенні рівня зайнятості в регіоні. Місто Вінниця, як один із важливих адміністративних центрів України, не є винятком і має свою систему центрів зайнятості, яка впливає на життя та кар’єрний шлях місцевого населення.

Наступний крок у розвитку цієї системи - це зрозуміти, як саме працюють ці центри зайнятості в місті Вінниця, які послуги надаються громадянам, і наскільки ефективно вони сприяють покращенню ситуації на ринку праці.

У місті Вінниця функціонує п’ять головних центрів зайнятості, кожен з яких відіграє важливу роль у сприянні зайнятості та соціальному розвитку населення. Для отримання більш детальної картини щодо цих організацій, розглянемо їх основні характеристики [3; 4]:

1. Вінницький обласний центр зайнятості - цей центр був зареєстрований ще в 1991 році та знаходиться за адресою: м. Вінниця, вулиця Стрілецька. Головою цієї організації є Бамбура Геннадій Васильович, і, на дату останнього оновлення даних в 2025 році, центр продовжує свою діяльність.

Мета. Організація та координація діяльності центрів зайнятості на рівні області для забезпечення працевлаштування населення.

Завдання: Розробка та впровадження програм активізації зайнятості, надання консультацій та підтримки безробітним громадянам, сприяння професійному розвитку.

2. Вінницький міський центр зайнятості - цей центр був зареєстрований у 2018 році та розташований на вулиці Привокзальна в місті Вінниця. Керівником організації є Олена Миколаївна Лутохіна, і, за даними на січень 2026 року, центр перебуває в стані припинення.

Мета: Регулювання ринку праці в місті Вінниця та надання послуг місцевому населенню.

Завдання: Моніторинг вакансій та пропозицій роботи, надання інформації про ринок праці, підтримка пошуку роботи для безробітних.

3. Правобережний районний центр зайнятості м. Вінниці - цей центр також був зареєстрований у 1991 році та розташований на вулиці Стрілецька в місті Вінниця. Світлана Степанівна Кривенко обіймає посаду керівника цієї організації, і, на дату останнього оновлення даних, центр припинено.

Мета: Організація роботи зайнятості та надання послуг в правобережному районі міста Вінниця.

Завдання: Підтримка пошуку роботи, підвищення кваліфікації та професійного розвитку громадян району.

4. Лівобережний міський центр зайнятості м. Вінниці - ця організація була зареєстрована в 1997 році та розташована на вулиці Привокзальна в місті Вінниця. Олена Миколаївна Лутохіна також керує цим центром, і, на дату останнього оновлення даних, центр також припинено.

Мета: Забезпечення доступу мешканців лівобережного району міста Вінниця до послуг зайнятості.

Завдання: Надання консультацій, організація тренінгів та підтримка в пошуку роботи для мешканців району.

5. Вінницька районна філія Вінницького обласного центру зайнятості - даний центр є частиною обласної системи зайнятості та несе відповідальність за розвиток зайнятості в районі Вінниця.

Мета: Підтримка ринку праці на регіональному рівні та забезпечення послуг жителів Вінницького району.

Завдання: Впровадження регіональних програм зайнятості, організація роботи з вакансіями та підтримка робочих шукачів в районі.

Ці п’ять головних центрів зайнятості в місті Вінниця грають значущу роль у розвитку ринку праці та наданні необхідних послуг громадянам для досягнення їхніх кар’єрних та професійних цілей. Однак, як показують дані, стан і діяльність цих центрів може відрізнятися, і важливо вивчити їхню діяльність більш детально для подальшого аналізу та оцінки їхнього впливу на місцеву спільноту.

В місті та області Вінниця також існують численні районні та міськрайонні філії ОЦЗ (Обласних центрів зайнятості), які спеціалізуються на наданні послуг зайнятості та підтримки населенню у відповідних районах та містах. Вони відіграють важливу роль у забезпеченні робочих місць та підтримці безробітних громадян. Кожна з цих філій має свої завдання та мету, спрямовані на розвиток ринку праці та соціальне забезпечення населення у відповідному регіоні.

Ось весь список районних та міськрайонних філій ОЦЗ у Вінницькій області [7]: Барська районна філія ОЦЗ, Бершадська районна філія ОЦЗ,

Гайсинська районна філія ОЦЗ, Жмеринська міськрайонна філія ОЦЗ, Іллінецька районна філія ОЦЗ, Калинівська районна філія ОЦЗ, Козятинська міськрайонна філія ОЦЗ, Крижопільська районна філія ОЦЗ, Ладижинська міська філія ОЦЗ, Липовецька районна філія ОЦЗ, Літинська районна філія ОЦЗ, Могилів-Подільська міськрайонна філія ОЦЗ, Муровано-Куриловецька районна філія ОЦЗ, Немирівська районна філія ОЦЗ, Оратівська районна філія ОЦЗ, Піщанська районна філія ОЦЗ, Погребищенська районна філія ОЦЗ, Теплицька районна філія ОЦЗ, Тиврівська районна філія ОЦЗ, Томашпільська районна філія ОЦЗ, Тростянецька районна філія ОЦЗ, Тульчинська районна філія ОЦЗ, Хмільницька міськрайонна філія ОЦЗ, Чернівецька районна філія ОЦЗ, Чечельницька районна філія ОЦЗ, Шаргородська районна філія ОЦЗ, Ямпільська районна філія ОЦЗ.

Кожна з цих філій має свою власну мету та завдання, спрямовані на розвиток ринку праці та підтримку громадян у відповідних регіонах Вінницької області.

В контексті нашого дипломного проекту виникла необхідність комплексної оцінки ефективності соціальної роботи у Вінницькому міському центрі зайнятості, для якої було розроблено та реалізовано емпіричне дослідження, шо охоплювало три взаємодоповнювальні методи збору первинних даних: анкетування клієнтів центру, напівструктуроване інтерв'ю з фахівцями. Метою дослідження було виявити рівень задоволеності отримувачів соціальних послуг якістю та доступністю послуг Вінницького центру зайнятості, визначити основні проблеми в організації соціальної роботи, а також окреслити перспективи вдосконалення діяльності служби.

Предметом дослідження є ефективність надання соціальних послуг клієнтам центру зайнятості та рівень задоволеності ними.

Завдання дослідження:

1. розробити інструментарій для анкетування клієнтів і напівструктурованого інтерв'ю з персоналом;

2. провести анкетування серед відвідувачів Вінницького центру зайнятості;

3. провести напівструктуровані інтерв'ю з фахівцями центру;
4. здійснити кількісний та якісний аналіз отриманих даних;
5. сформулювати висновки.

База дослідження: Вінницький міський центр зайнятості, дослідження проводилось протягом березня–квітня 2026 року.

Вибіркова сукупність: до участі в анкетуванні було залучено 60 осіб — клієнтів центру зайнятості, які перебувають на обліку або звернулися за соціальними послугами впродовж зазначеного періоду. У напівструктурованих інтерв'ю взяли участь 5 фахівців установи: 3 спеціалісти з профорієнтації та сприяння зайнятості, 1 психолог і 1 керівник підрозділу.

Анкетування проводилось у приміщенні Вінницького міського центру зайнятості в березні–квітні 2026 року шляхом роздачі паперових анкет клієнтам, які очікували на прийом або щойно отримали послуги. Всього було роздано 70 анкет, повернуто заповнених — 62, з яких 2 виявились непридатними для аналізу (неповне заповнення) (Додаток А). Таким чином, до остаточного аналізу було включено відповіді 60 респондентів, що відповідає початковій меті вибіркової сукупності.

Соціально-демографічна характеристика вибірки. Серед опитаних 60 осіб 38 (63,3 %) є жінками та 22 (36,7 %) — чоловіками, що відповідає загальній тенденції до переважання жінок серед клієнтів центрів зайнятості, яка спостерігається впродовж останніх років в Україні (див. Рис. 2.3.).

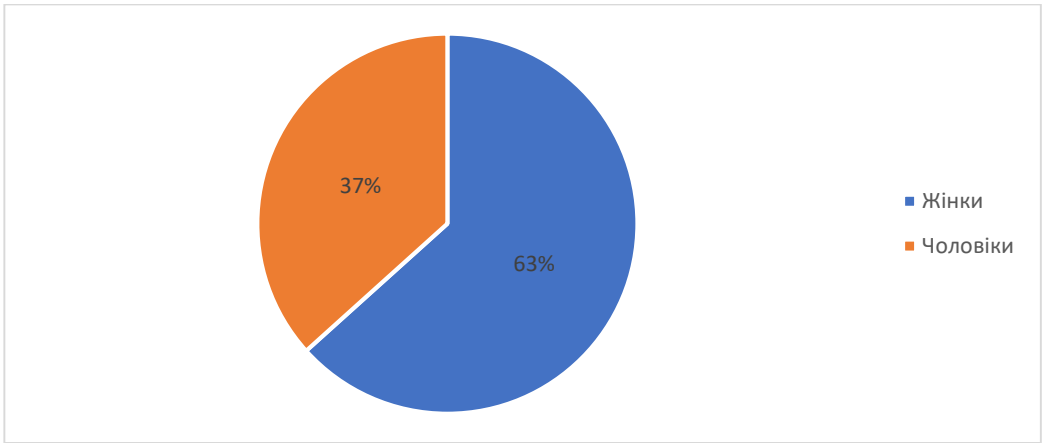


Рис. 2.3. Соціально-демографічна характеристика вибірки

Вікова структура респондентів є достатньо рівномірною: найбільшу групу утворюють особи у віці 36–45 років — 22 особи (36,7 %), далі — 25–35 років: 18 осіб (30,0 %), 46–55 років — 12 осіб (20,0 %), 18–24 роки — 5 осіб (8,3 %) та старше 56 років — 3 особи (5,0 %) (див. Рис.2.4).

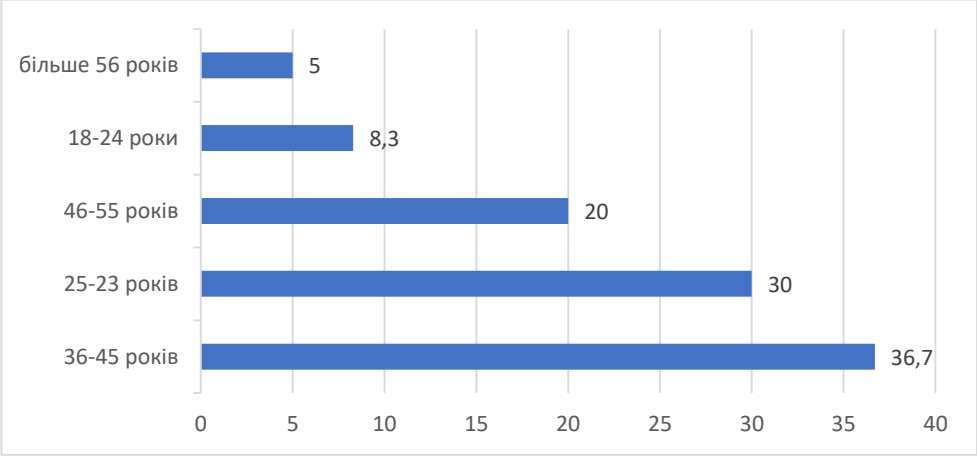


Рис. 2.4. Вікова структура респондентів

За рівнем освіти переважну більшість складають особи з вищою освітою — 28 осіб (46,7 %), з професійно-технічною освітою — 18 осіб (30,0 %), з неповною вищою освітою — 9 осіб (15,0 %), із загальною середньою — 5 осіб (8,3 %) (див. Рис. 2.5.).

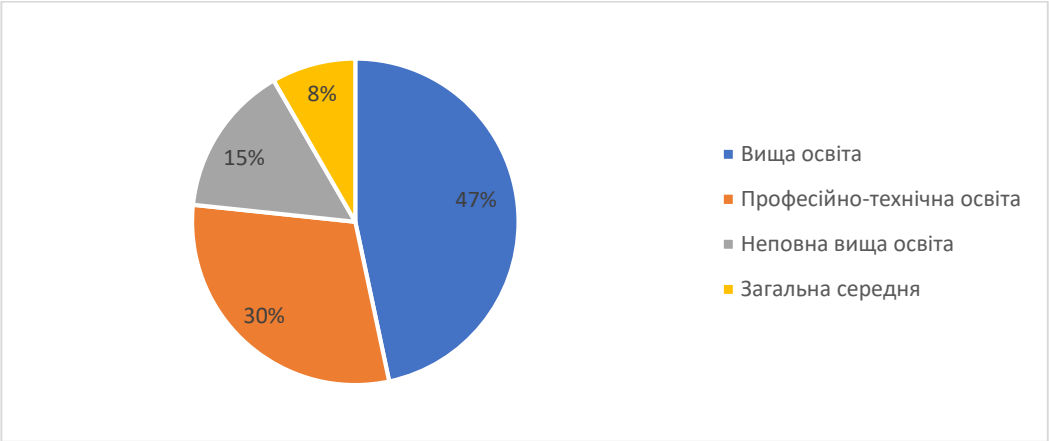


Рис. 2.5. Рівень освіти респондентів

Статусний розподіл респондентів виглядає таким чином: 32 особи (53,3 %) мають статус зареєстрованого безробітного, 12 осіб (20,0 %) — внутрішньо

переміщені особи, 8 осіб (13,3 %) — особи, які шукають роботу без реєстрації, 5 осіб (8,3 %) — учасники бойових дій / ветерани, 3 особи (5,0 %) — особи з інвалідністю (див. Рис. 2.6.).

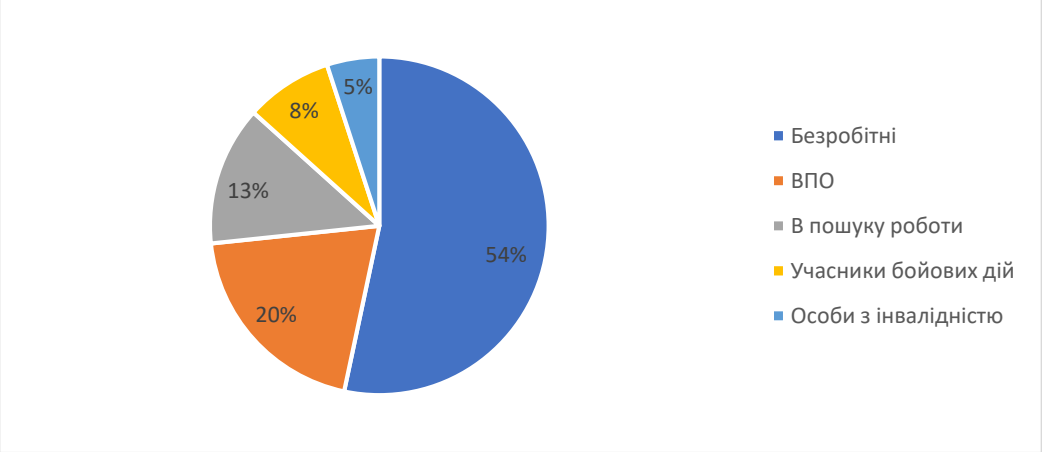


Рис. 2.6. Статусний розподіл респондентів

Аналіз тривалості перебування на обліку показав, що найчисельнішою є група осіб, які користуються послугами від 3 до 6 місяців, — 24 особи (40,0 %), від 1 до 3 місяців — 18 осіб (30,0 %), менше 1 місяця — 11 осіб (18,3 %), більше 6 місяців — 7 осіб (11,7 %) (див. Рис. 2.7.). Це свідчить про переважно середньострокову тривалість перебування клієнтів у системі служб зайнятості та може вказувати на наявність структурних бар'єрів, що ускладнюють швидке працевлаштування.

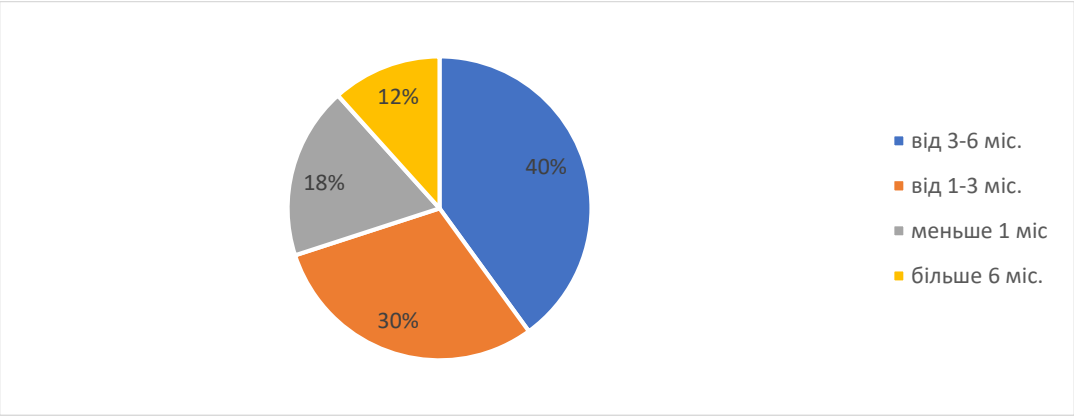


Рис. 2.7. Перебування на обліку

Структура споживання послуг показує, що найпоширенішою є допомога у працевлаштуванні — 20 осіб (33,3 %). Послугами реєстрації безробітного та

призначення допомоги скористалися 15 осіб (25,0 %), профорієнтації та консультування — 10 осіб (16,7 %). Навчання або перенавчання обрали 7 осіб (11,7 %), психологічну підтримку — 5 осіб (8,3 %), а підтримку підприємництва — 3 особи (5,0 %) (див. Рис. 2.8.).

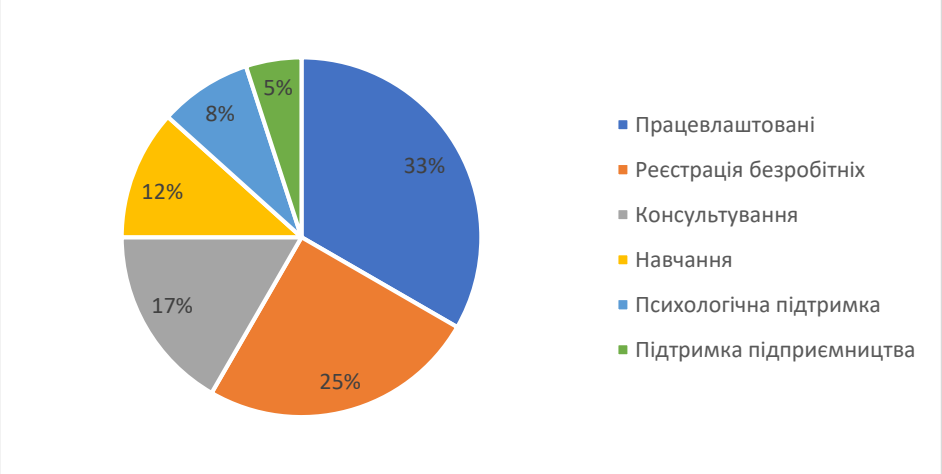


Рис. 2.8. Структура споживання послуг

Оцінка якості послуг здійснювалась за шкалою 1–5. Середні значення оцінок клієнтів за основними аспектами роботи центру зайнятості наведено в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

Середні оцінки якості соціальних послуг за результатами анкетування (n=60)

Аспект оцінювання	Середня оцінка (M)
Ввічливість та доброзичливість персоналу	4,6
Компетентність і фаховість спеціалістів	4,4
Доступність і зрозумілість інформації	4,1
Швидкість та оперативність обслуговування	3,5
Зручність та комфорт приміщення	3,8
Якість послуг з профорієнтації	4,0
Ефективність підбору вакансій	3,3
Якість психологічної підтримки	3,9
Загальна задоволеність роботою центру	3,9

Як свідчать дані таблиці 2.2, найвищі оцінки отримали «людські» аспекти обслуговування — ввічливість персоналу (4,6) та компетентність фахівців (4,4), що вказує на достатній рівень комунікативної культури та фахової підготовки працівників центру. Водночас найнижчі показники демонструють такі аспекти, як ефективність підбору вакансій (3,3) та швидкість обслуговування (3,5), що відображає об'єктивні структурні виклики ринку праці та адміністративні обмеження роботи державної служби.

Аналіз відповідей на питання про отримання необхідної допомоги засвідчив, що 28 осіб (46,7 %) відповіли «так, повністю», 26 осіб (43,3 %) — «частково», а 6 осіб (10,0 %) — «ні». Таким чином, 90 % клієнтів отримали принаймні частину необхідної допомоги, що загалом свідчить про задовільний рівень результативності роботи служби, хоча наявність 43 % часткового задоволення потреб вказує на системні прогалини (див. Рис. 2.9.).

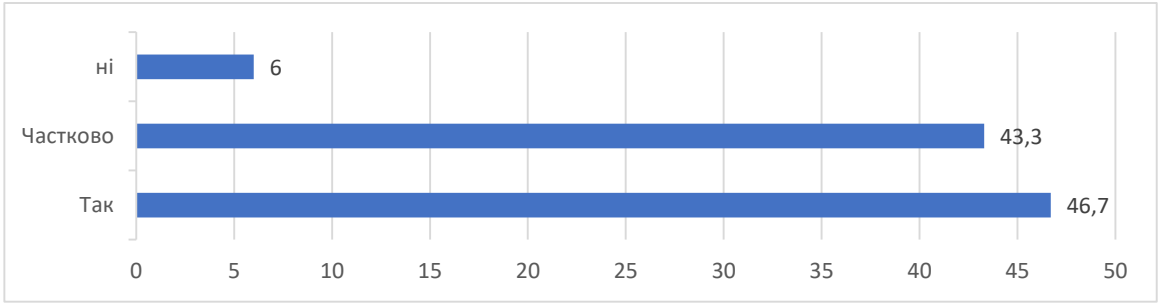


Рис. 2.9. Аналіз відповідей на питання про отримання необхідної допомоги

На питання щодо готовності рекомендувати центр знайомим 32 особи (53,3 %) відповіли «так», 18 осіб (30,0 %) — «скоріше так», 7 осіб (11,7 %) — «скоріше ні», і лише 3 особи (5,0 %) — «ні» (див. Рис.2.10.). Отже, 83,3 % опитаних виявляють загалом позитивне ставлення до центру, що є достатньо високим показником і свідчить про рівень довіри до установи.

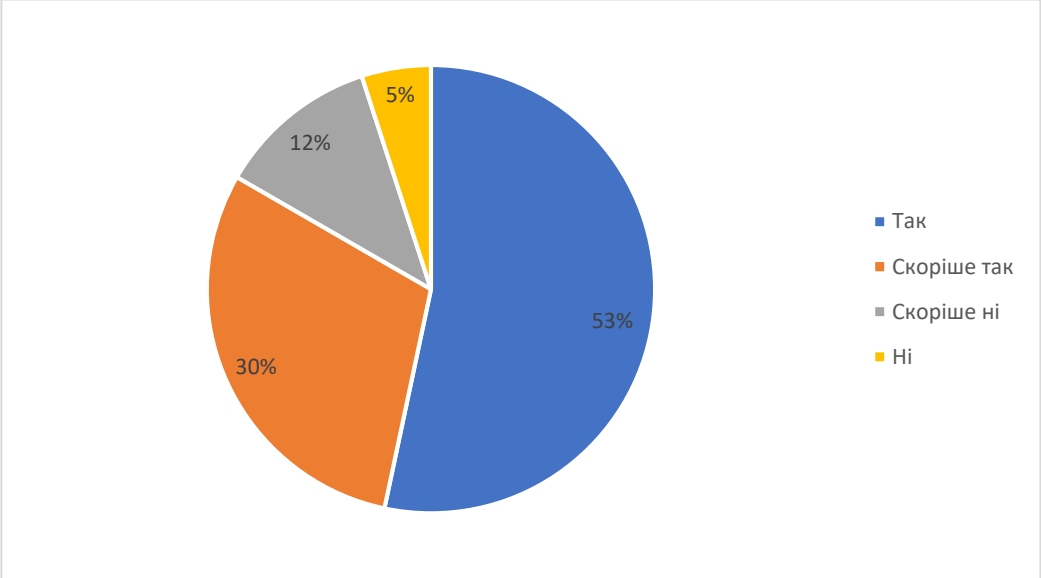


Рис. 2.10. Щодо готовності рекомендувати центр

Особливої уваги потребували проблемні аспекти в роботі центру. Серед основних труднощів у роботі центру зайнятості клієнти виокремили такі: недостатня кількість актуальних вакансій — 41 особа (68,3 %), великі черги та тривале очікування — 34 особи (56,7 %), складність адміністративних процедур — 27 осіб (45,0 %), недостатня цифровізація та розвиток онлайн-послуг — 22 особи (36,7 %), обмежені можливості для навчання та перенавчання — 18 осіб (30,0 %), недостатня психологічна підтримка — 12 осіб (20,0 %) (див. Табл. 2.6.).

Таблиця 2.6.

Проблемні аспекти роботи центру зайнятості за оцінками клієнтів

Проблемний аспект	**Кількість (осіб)**	**% від вибірки**
Недостатня кількість актуальних вакансій	41	68,3 %
Великі черги та тривале очікування	34	56,7 %
Складність адміністративних процедур	27	45,0 %
Недостатня цифровізація (онлайн-послуги)	22	36,7 %
Обмежені можливості навчання / перенавчання	18	30,0 %
Недостатня психологічна підтримка	12	20,0 %

Наступним етапом нашого емпіричного дослідження було напівструктуроване інтерв'ю з фахівцями (Додаток Б)**.** У квітні 2026 року було проведено 5 напівструктурованих інтерв'ю з фахівцями Вінницького міського центру зайнятості. Час проведення кожного інтерв'ю становив від 40 до 65 хвилин. Для дотримання принципу конфіденційності учасникам присвоєно умовні позначення: Фахівець А (спеціаліст з профорієнтації, стаж роботи 12 років), Фахівець Б (спеціаліст з профорієнтації, стаж 5 років), Фахівець В (спеціаліст з профорієнтації та сприяння зайнятості, стаж 8 років), Фахівець Г (психолог, стаж 7 років), Фахівець Д (керівник підрозділу, стаж 15 років). Усі учасники дали письмову згоду на участь у дослідженні.

Аналіз змісту інтерв'ю здійснювався методом тематичного кодування — виокремлення та групування змістових одиниць за тематичними блоками. За результатами кодування визначено 4 основні теми:

1)трансформація клієнтського контингенту та потреб,

2) сильні сторони організації соціальної роботи,

3) системні виклики та обмеження,

4) перспективи розвитку.

Тема 1. Трансформація клієнтського контингенту та потреб.

Усі без винятку фахівці зазначили суттєве збільшення та якісну зміну контингенту клієнтів після лютого 2022 року. Зокрема, фахівець Д зазначив: «Ми переживаємо принципово нову ситуацію. До нас масово звертаються люди, для яких центр зайнятості раніше не був потрібен — фахівці з вищою освітою, люди зрілого віку, які ніколи не були безробітними. Вони мають зовсім інші потреби та очікування». Фахівець Г підкреслила значне зростання запитів на психологічну підтримку: «Більшість клієнтів мають не лише проблему безробіття — вони переживають травму переміщення, втрати, невизначеності. Це вже не просто трудові питання, це глибока психосоціальна криза».

Окремо фахівці наголосили на специфіці роботи з ветеранами та демобілізованими, які потребують не лише допомоги у пошуку роботи, але й

комплексної реінтеграційної підтримки, що виходить за традиційні межі послуг центру зайнятості.

Тема 2. Сильні сторони організації соціальної роботи.

До сильних сторін фахівці відносять передусім кваліфікованість персоналу та його відданість справі (всі 5 учасників). Фахівець А зазначила: «Незважаючи на навантаження, наша команда намагається підійти до кожного клієнта індивідуально. Це велике навантаження, але ми розуміємо, що для людини наш центр — часто єдина точка опори». Серед позитивного відзначається також розвиток дистанційних сервісів через портал «Дія» та Єдиний портал державних послуг, поступове впровадження індивідуальних планів дій для безробітних, а також налагоджена мережа партнерства з роботодавцями міста.

Тема 3. Системні виклики та обмеження.

Серед ключових викликів усі фахівці виокремили: хронічне кадрове перевантаження (4 фахівці з 5), недостатнє фінансування (3 фахівці), обмежений спектр навчальних програм (4 фахівці), а також складність адміністративних процедур, що не дозволяє оперативно реагувати на потреби клієнтів (3 фахівці). Фахівець Б висловив думку: «Іноді я відчуваю, що більше часу витрачаю на заповнення документів, ніж на реальну роботу з людиною. Система документообігу застаріла і не відповідає сучасним потребам». Фахівець Г звернула увагу на системну проблему: «Психологів у нас катастрофічно не вистачає. На одного психолога — сотні клієнтів. Це унеможливлює надання якісної, системної психологічної підтримки, а не лише окремих консультацій».

Тема 4. Перспективи розвитку.

Серед пропозицій щодо вдосконалення фахівці найчастіше називали: цифровізацію та перехід до проактивного сервісного підходу (5 фахівців), розширення штату психологів та соціальних працівників (4 фахівці), розробку спеціалізованих програм для ветеранів та ВПО (5 фахівців), посилення міжвідомчої координації з органами соціального захисту, охорони здоров'я та освіти (3 фахівці). Фахівець Д підсумував: «Майбутнє служб зайнятості — це

комплексні центри розвитку людського потенціалу, а не лише реєстрація безробітних. Ми маємо рухатись від реактивної до проактивної моделі роботи».

Зіставлення даних анкетування клієнтів та інтерв'ю з фахівцями виявило як точки збігу, так і певні розбіжності в оцінках якості соціальних послуг Вінницького центру зайнятості. Обидві групи учасників дослідження одностайно визнали: по-перше, достатньо високий рівень фаховості та доброзичливості персоналу; по-друге, наявність системних проблем з ефективністю підбору вакансій, пов'язаних із загальною ситуацією на ринку праці; по-третє, необхідність розширення психосоціальної підтримки та вдосконалення адміністративних процедур.

Разом з тим, клієнти більш критично оцінювали швидкість обслуговування та зручність адміністративних процедур, тоді як фахівці акцентували увагу на системному кадровому перевантаженні як первинній причині цих недоліків. Такий розрив у сприйнятті свідчить про необхідність більш прозорої комунікації між службою та клієнтами щодо об'єктивних можливостей і обмежень установи.

Таким чином, результати проведеного емпіричного дослідження дозволяють констатувати, що Вінницький міський центр зайнятості загалом забезпечує достатній рівень надання соціальних послуг (загальна середня оцінка — 3,9 з 5,0), проте має значний потенціал для вдосконалення в напрямах цифровізації, розширення психосоціальної підтримки, оптимізації адміністративних процедур та розвитку спеціалізованих програм для вразливих категорій населення (ВПО, ветерани, особи з інвалідністю).

Отже, проведене емпіричне дослідження підтвердило гіпотезу про суперечливість стану соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості: попри загалом позитивне ставлення клієнтів до якості обслуговування, зберігаються суттєві системні виклики, що потребують цілеспрямованого управлінського реагування.

2.3. Проблеми та перспективи удосконалення соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості

Результати комплексного емпіричного дослідження, проведеного у Вінницькому міському центрі зайнятості впродовж березня–квітня 2025 р. (анкетування 60 клієнтів та 5 напівструктурованих інтерв'ю з фахівцями), надали можливість не лише кількісно виміряти задоволеність отримувачів послуг, а й якісно ідентифікувати системні суперечності в організації соціальної роботи. Поєднання цих даних зі статистичними показниками діяльності центру та аналізом наукової літератури уможливлює формулювання обґрунтованих висновків щодо проблем і перспектив удосконалення соціальної роботи в означеній установі.

Методологічно підрозділ спирається на SWOT-подібну логіку аналізу: виявлені проблеми розглядаються як внутрішні слабкості та зовнішні загрози, а перспективи — як внутрішній потенціал і зовнішні можливості для розвитку [7, с. 57]. Такий підхід дозволяє структурувати багатовимірний масив емпіричних даних і обґрунтувати конкретні рекомендації для керівництва центру та органів державного управління.

Аналіз отриманих даних дозволяє виокремити п'ять взаємопов'язаних проблемних блоків, що характеризують стан соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості.

Перший блок — невідповідність структури вакансій реальному попиту та кваліфікаційному рівню клієнтів**.** За результатами анкетування, ефективність підбору вакансій отримала найнижчу середню оцінку серед усіх аспектів роботи — 3,3 бали з 5,0, а 68,3 % клієнтів (41 особа) назвали «недостатню кількість актуальних вакансій» головним проблемним аспектом. Фахівець Д у ході інтерв'ю пояснив цю ситуацію структурним розривом між освітньою траєкторією безробітних (46,7 % мають вищу освіту) та реальними потребами місцевого ринку праці, який переважно пропонує вакансії у виробничому та обслуговуючому секторах.

Дана проблема є характерною не лише для Вінниці: за даними МОП та Державної служби статистики України, структурне безробіття (зумовлене невідповідністю компетенцій попиту) становить значну частку загального безробіття в Україні, а наслідки переміщення 2022–2025 рр. суттєво посилили цей дисбаланс [9]. Водночас центри зайнятості мають обмежений вплив на структуру ринку праці й виконують переважно посередницьку роль, що обумовлює системний характер проблеми.

Другий блок — кадрове перевантаження та недостатній рівень психосоціального забезпечення**.** Аналіз інтерв'ю виявив, що проблема кадрового перевантаження є найбільш болісною для самих фахівців: 4 з 5 учасників інтерв'ю вказали на неї як на ключову структурну перешкоду якісної роботи. Особливо критичним є дефіцит психологів: Фахівець Г повідомила, що на одного психолога центру припадає декілька сотень клієнтів на місяць, що унеможливлює системну психологічну підтримку і зводить її до кількох разових консультацій.

З клієнтського боку це проявляється в оцінці швидкості обслуговування (3,5 бали) та у тому, що 56,7 % респондентів (34 особи) вказали на «великі черги та тривале очікування» як на проблемний чинник. Недостатнє психологічне забезпечення зафіксовано у відповідях 20,0 % клієнтів (12 осіб), і ця цифра, вочевидь, є заниженою через недооцінку клієнтами власних психологічних потреб — явище, добре описане у дослідженнях Г. Стюарта та Д. Гілберта [53].

Третій блок — адміністративно-бюрократичні бар'єри та недостатня цифровізація послуг. 45,0 % клієнтів (27 осіб) зазначили «складність адміністративних процедур», а 36,7 % (22 особи) — «недостатній розвиток онлайн-послуг». Фахівець Б у ході інтерв'ю емоційно охарактеризував ситуацію як «парадокс паперового XXI століття»: незважаючи на загальну тенденцію до цифровізації публічних послуг в Україні, значна частина процедур у центрі зайнятості все ще вимагає особистої присутності та фізичних паперових документів.

Ця проблема має особливо гостре значення для двох категорій клієнтів: ВПО (20 % вибірки), які часто не мають можливості надати традиційні документи через руйнування житла та адміністративних записів, та осіб з інвалідністю (5 % вибірки), для яких особисте відвідування офісу може бути фізично складним. Дослідники Д. Ферраджіно та Р. Малаколм у порівняльному аналізі цифровізації служб зайнятості ЄС зазначають, що максимальний ефект цифрових послуг досягається лише тоді, коли паралельно вирішується проблема цифрової нерівності [46, с. 583].

Четвертий блок — недостатність спеціалізованих програм для вразливих категорій населення, передусім ветеранів та ВПО**.** Всі 5 учасників інтерв'ю одностайно визначили роботу з ветеранами як один із найбільш дефіцитних у ресурсному плані напрямів. Фахівці зазначали відсутність у центрі структурованих програм психосоціальної реінтеграції ветеранів, необхідність яких зростає пропорційно до обсягів демобілізації. Це узгоджується з висновками О. Кривоконя та А. Левенця, які у своїх дослідженнях фіксують, що стандартні послуги служб зайнятості виявляються неефективними для ветеранів без попередньої психосоціальної підготовки [20].

Відповідно до статистики Вінницького центру зайнятості, частка ВПО серед зареєстрованих клієнтів суттєво зросла після 2022 р. і станом на початок 2025 р. становить понад 20 %. Ця категорія потребує не лише допомоги у пошуку роботи, а й комплексного соціального супроводу: підтримки у вирішенні житлових питань, психологічної реабілітації, правового консультування. Надання таких послуг виходить за межі традиційного мандату центру зайнятості та вимагає глибокої міжвідомчої інтеграції [12].

П'ятий блок — обмеженість навчальних та перекваліфікаційних можливостей**.** 30,0 % клієнтів (18 осіб) вказали на «обмежені можливості для навчання та перенавчання» як проблему. Фахівець В підкреслив у інтерв'ю, що наявний перелік напрямів навчання не повною мірою відповідає вимогам трансформованого ринку праці — попиту на ІТ-компетентності, навички «зеленої» економіки та соціального підприємництва. Ця проблема узгоджується

з висновками Н. Павловської та В. Близнюка щодо відставання системи перепідготовки безробітних від темпів структурної перебудови економіки [1].

Виявлені проблеми формують чіткий порядок денний для удосконалення соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості. На основі синтезу емпіричних даних, вітчизняного законодавства та міжнародного досвіду запропоновано п'ять стратегічних напрямів розвитку, кожен із яких спрямований на усунення конкретної ідентифікованої проблеми.

Перший напрям — запровадження проактивної моделі партнерства з роботодавцями та розвиток механізмів випереджувального реагування на потреби ринку праці**.** Провідний міжнародний досвід свідчить, що найефективніші служби зайнятості функціонують не як пасивні реєстратори безробітних, а як активні посередники між попитом і пропозицією праці. Так, австрійська модель «Активного ринку праці» (AMS — Arbeitsmarktservice) передбачає постійну аналітику регіональних потреб роботодавців та превентивне навчання працівників ще до виникнення ризику безробіття [40].

Для Вінницького центру зайнятості це означає: по-перше, систематичне (щоквартальне) опитування роботодавців міста та Вінницької агломерації щодо поточних і прогнозованих потреб у персоналі; по-друге, формування бази «прихованих» вакансій шляхом активного нетворкінгу з HR-спільнотою; по-третє, розвиток так званої «біржі праці майбутнього» — інформаційного ресурсу про перспективні професії та компетентності на 3–5 років наперед, що формуватиметься на основі аналізу регіональних стратегій розвитку і державних програм відновлення.

Другий напрям — впровадження моделі інтегрованого ведення випадку (case management) та посилення психосоціального блоку**.** Як було встановлено, дефіцит психологів є критичною проблемою, що не може бути вирішена виключно шляхом збільшення штату в умовах бюджетних обмежень. Ефективною альтернативою є запровадження дворівневої моделі психосоціальної підтримки: перший рівень — первинна психоедукація та скринінг потреб у рамках стандартної консультації будь-якого фахівця; другий

рівень — спеціалізована психологічна робота для клієнтів із виявленими потребами [52].

Модель case management, розвинена у скандинавській практиці та рекомендована Організацією економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР), передбачає закріплення за кожним клієнтом персонального куратора («менеджера випадку»), який координує весь комплекс потрібних послуг — від профорієнтації до психологічної підтримки та правового консультування [51]. Впровадження елементів цієї моделі у Вінницькому центрі зайнятості могло б суттєво покращити якість обслуговування без пропорційного збільшення кадрового ресурсу.

У частині психосоціального забезпечення першочерговим є налагодження офіційного партнерства з кафедрами психології вінницьких ЗВО (зокрема ВНТУ, ВДПУ ім. М. Коцюбинського, Вінницького національного медичного університету) для організації волонтерських психологічних консультацій та проходження студентами-психологами практики в центрі зайнятості. Ця форма взаємодії є взаємовигідною: студенти отримують практичні навички, а центр — додатковий ресурс психологічної підтримки клієнтів.

Третій напрям — цифрова трансформація та впровадження омніканальної моделі надання послуг**.** Стратегія цифровізації публічних послуг, закріплена в Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України [18], передбачає повне переведення базових послуг в електронний формат. Для центрів зайнятості омніканальна модель означає забезпечення рівноцінного доступу до послуг через три канали: фізичний офіс (для клієнтів, які потребують або обирають особисте обслуговування), вебпортал (для самостійного користування), мобільний додаток (для оперативного зв'язку та сповіщень).

Впровадження електронного кабінету клієнта з можливістю дистанційного подання документів, відстеження статусу заявки та онлайн-консультацій знизить тиск на офісні черги (проблему фіксували 56,7 % клієнтів) та зробить послуги доступнішими для ВПО, осіб з інвалідністю та жителів прилеглих сільських громад. Паралельно необхідне розширення програм цифрової грамотності для

клієнтів, які не мають навичок роботи з електронними сервісами, — особливо для осіб старшого віку та вразливих груп [42, с. 507].

Четвертий напрям — розробка та впровадження спеціалізованих програм соціальної реінтеграції ветеранів та комплексного супроводу ВПО**.** Масштаби демобілізації та переміщення населення в Україні визначають цей напрям як стратегічний пріоритет на найближче десятиліття. Для Вінницького центру зайнятості доцільним є розроблення двох окремих програмних модулів.

Програма «Ветеран повертається до праці» має охоплювати: психосоціальне скринінгування з ідентифікацією ознак ПТСР та направленням до спеціалізованих установ; тренінг із переформатування бойових компетентностей у цивільні (leadership, стресостійкість, командна робота); кар'єрне консультування з урахуванням специфіки бойового досвіду; пільгове направлення на перенавчання та преференційний розгляд заявок на підприємницьку ініціативу. Методологічно дана програма може спиратися на досвід канадської організації «Veterans Transition Network» та британської «Career Transition Partnership».

Програма комплексного супроводу ВПО «Новий дім — нові можливості» має включати: первинне соціальне діагностування (mapping потреб клієнта в усіх сферах — житло, зайнятість, освіта дітей, медицина); розробку індивідуального плану інтеграції; регулярний моніторинг виконання плану куратором. Для координації міжвідомчої взаємодії щодо ВПО доцільним є створення міжвідомчої координаційної групи за участі Вінницького центру зайнятості, Управління соціального захисту населення, Служби у справах дітей та НУО [12].

П'ятий напрям — модернізація системи навчання та перекваліфікації відповідно до потреб відновлювальної економіки**.** Пріоритетами оновленого навчального меню мають стати: цифрові компетентності (базова та прикладна ІТ-грамотність, цифровий маркетинг, кібербезпека); навички «зеленої» економіки (відновлювальна енергетика, енергоефективне будівництво) як стратегічні напрями повоєнного відновлення; підприємницькі компетентності, зокрема соціальне підприємництво. Формат навчання доцільно

диверсифікувати: поряд із традиційними курсами активніше використовувати мікрокредитні програми, онлайн-навчання через платформи Prometheus, EdEra, а також дуальне навчання у партнерстві з роботодавцями.

Таблиця 2.5.

Рекомендації щодо удосконалення соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості

Напрям удосконалення	Конкретні заходи	Очікуваний результат	Строк реалізації
1. Партнерство з роботодавцями	Щоквартальний моніторинг вакансій; база «прихованих» вакансій; аналітика потреб ринку	Підвищення оцінки ефективності підбору вакансій	6–12 міс.
2. Case management та психосоціальна підтримка	Дворівнева модель психол. підтримки; партнерство з ЗВО; закріплення кураторів	Скорочення черг; зростання оцінки психол. підтримки	3–6 міс.
3. Цифровізація (омніканал)	Електронний кабінет клієнта; онлайн-документообіг; програми цифрової грамотності	Зниження черг; доступність для ВПО та осіб з інвалідністю	12–18 міс.
4. Програми для ветеранів та ВПО	«Ветеран повертається до праці»; «Новий дім — нові можливості»; міжвідомча координація	Зростання охоплення вразливих груп; комплексна реінтеграція	6–12 міс.
5. Модернізація навчання	ІТ-, «зелені» та підприємницькі курси; мікрокредити; дуальне навчання; онлайн-платформи	Відповідність навчання потребам ринку; зростання зайнятості після перенавч.	6–24 міс.

Практика провідних країн та результати вітчизняних досліджень переконливо свідчать: жодна з окреслених вище перспектив не може бути реалізована виключно силами центру зайнятості. Умовою їх успішного втілення є якісна перебудова системи міжвідомчої взаємодії. На думку В. В. Олуйка та Н. Р. Нижник, ефективна міжвідомча взаємодія у сфері соціального захисту потребує: чіткого нормативного врегулювання відповідальності кожного суб'єкта; єдиних стандартів обміну інформацією; спільного реєстру клієнтів; координаційних структур на регіональному рівні [23].

Для Вінниці пріоритетними партнерами Вінницького центру зайнятості у системі міжвідомчої взаємодії мають стати: Вінницька міська рада (Управління соціального захисту населення, Управління охорони здоров'я, Управління у справах ветеранів); заклади вищої та фахової передвищої освіти; Вінницька торгово-промислова палата та асоціації роботодавців; громадські організації, що надають послуги ВПО та ветеранам; Центр надання безоплатної правової допомоги. Інституційним механізмом координації може стати Регіональна рада зайнятості — дорадчий орган на зразок тих, що функціонують у більшості країн ЄС і дозволяють узгоджувати інтереси держави, бізнесу та громадянського суспільства у сфері зайнятості [45].

Висновки до розділу 2

У результаті проведеного аналізу практичних аспектів організації соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості встановлено, що діяльність служби зайнятості в сучасних умовах має комплексний характер і поєднує функції сприяння працевлаштуванню, професійного розвитку, соціального супроводу та психосоціальної підтримки населення. Дослідження підтвердило, що Вінницький центр зайнятості є важливим елементом регіональної системи соціального захисту та ринку праці, особливо в умовах воєнного стану, внутрішньої міграції населення та трансформації структури зайнятості.

Аналіз статистичних показників діяльності центру зайнятості засвідчив достатньо високий рівень активності служби у сфері сприяння зайнятості населення. Значна кількість працевлаштованих осіб, реалізація програм професійного навчання, підтримка роботодавців через компенсаційні механізми, а також окрема увага до внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та людей з інвалідністю свідчать про адаптацію служби зайнятості до сучасних соціально-економічних викликів. Встановлено, що найбільш затребуваними залишаються послуги, пов’язані з безпосереднім працевлаштуванням, професійним консультуванням та отриманням статусу безробітного.

Результати емпіричного дослідження дозволили оцінити ефективність соціальної роботи з позиції як клієнтів, так і фахівців центру зайнятості. Виявлено, що загальний рівень задоволеності клієнтів роботою центру є переважно позитивним. Найвищі оцінки отримали ввічливість, доброзичливість та професійна компетентність працівників служби. Більшість респондентів підтвердили, що отримали необхідну допомогу повністю або частково, а також висловили готовність рекомендувати центр зайнятості іншим особам.

Разом із тим дослідження дозволило виявити низку системних проблем, які негативно впливають на ефективність соціальної роботи. Найбільш суттєвими з них є недостатня кількість актуальних вакансій, тривале очікування та перевантаження персоналу, складність адміністративних процедур, недостатній рівень цифровізації послуг, а також обмежені можливості професійного навчання і психологічної підтримки. Особливо актуальними ці проблеми є для внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та людей з інвалідністю, які потребують комплексного соціального супроводу та індивідуалізованого підходу.

Проведені напівструктуровані інтерв’ю з фахівцями центру зайнятості підтвердили, що сучасна система соціальної роботи перебуває у стані трансформації. Працівники служби відзначають суттєве зростання психосоціального навантаження, зміну структури клієнтських запитів та необхідність переходу до більш гнучких, інтегрованих моделей надання послуг.

Водночас фахівці високо оцінюють професійний потенціал колективу та готовність до впровадження інноваційних підходів у роботі.

На основі узагальнення результатів дослідження визначено перспективні напрями удосконалення соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості. До них належать: розвиток партнерства з роботодавцями, впровадження моделі case management, посилення психосоціальної підтримки, цифровізація послуг, створення спеціалізованих програм для ветеранів і ВПО, а також модернізація системи професійного навчання відповідно до потреб сучасного ринку праці.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило, що соціальна робота у Вінницькому центрі зайнятості загалом є ефективною та соціально значущою, проте потребує подальшого вдосконалення відповідно до нових суспільних викликів, процесів цифрової трансформації та змін у структурі ринку праці.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження було здійснено комплексний аналіз особливостей організації соціальної роботи у службах зайнятості населення на прикладі Вінницького центру зайнятості. Актуальність обраної теми зумовлена сучасними соціально-економічними трансформаціями, що відбуваються в Україні в умовах воєнного стану, структурних змін ринку праці, зростання безробіття та збільшення кількості соціально вразливих категорій населення. За таких умов соціальна робота у сфері зайнятості набуває особливого значення як важливий механізм підтримки населення, сприяння професійній адаптації та забезпечення соціальної стабільності.

У процесі теоретичного аналізу встановлено, що соціальна робота у сфері зайнятості є багатокомпонентною системою професійної діяльності, спрямованою не лише на сприяння працевлаштуванню, але й на забезпечення соціального захисту, психосоціальної підтримки, професійної адаптації та розвитку людського потенціалу. Визначено, що сучасна модель соціальної роботи у службах зайнятості ґрунтується на поєднанні соціально-захисного, активаційного та ресурсного підходів, які орієнтовані на активізацію внутрішніх можливостей особистості та її інтеграцію у ринок праці.

З’ясовано, що Державна служба зайнятості України є ключовим інституційним суб’єктом реалізації державної соціальної політики у сфері зайнятості населення. Її діяльність охоплює широкий спектр функцій: реєстрацію безробітних, сприяння працевлаштуванню, професійну орієнтацію, організацію професійного навчання, підтримку підприємницьких ініціатив, надання психологічної допомоги та соціального супроводу. Установлено, що в умовах воєнного стану функції служби зайнятості суттєво розширилися у зв’язку зі збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб, ветеранів війни та громадян, які потребують комплексної соціальної підтримки.

У ході дослідження визначено основні напрями діяльності соціальних працівників у службах зайнятості. До них належать профорієнтаційна робота,

соціально-психологічне консультування, організація професійного навчання, підтримка вразливих категорій населення, посередництво на ринку праці, розвиток підприємницьких ініціатив та міжвідомча взаємодія. Встановлено, що сучасний фахівець служби зайнятості повинен поєднувати компетентності у сфері соціальної роботи, психології, права, комунікації та управління соціальними процесами.

Аналіз практичної діяльності Вінницького центру зайнятості засвідчив, що установа здійснює активну роботу щодо реалізації державної політики зайнятості населення та забезпечує широкий спектр соціальних послуг для різних категорій громадян. Статистичні дані свідчать про достатньо високий рівень працевлаштування клієнтів, реалізацію програм професійного навчання, надання компенсацій роботодавцям, підтримку внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю та учасників бойових дій. Встановлено, що найбільш затребуваними послугами залишаються допомога у працевлаштуванні, реєстрація статусу безробітного, професійне консультування та професійне навчання.

Особливу увагу у дослідженні приділено оцінці ефективності соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості на основі результатів анкетування клієнтів та напівструктурованого інтерв’ювання фахівців установи. Результати емпіричного дослідження дозволили встановити, що загальний рівень задоволеності клієнтів діяльністю центру є переважно позитивним. Найвищі оцінки отримали такі аспекти, як доброзичливість персоналу, професійна компетентність фахівців та доступність інформації. Більшість респондентів підтвердили, що отримали необхідну допомогу повністю або частково, а також висловили готовність рекомендувати центр зайнятості іншим громадянам.

Разом із тим проведене дослідження дозволило виявити низку системних проблем, які негативно впливають на ефективність організації соціальної роботи у центрі зайнятості. Найбільш суттєвими серед них є недостатня кількість актуальних вакансій, структурна невідповідність між потребами ринку праці та професійною підготовкою клієнтів, кадрове перевантаження працівників

служби, складність адміністративних процедур, недостатній рівень цифровізації послуг та обмежені можливості професійного навчання і психосоціальної підтримки.

Особливої актуальності набуває проблема роботи з внутрішньо переміщеними особами та ветеранами війни, які потребують комплексного соціального супроводу, психологічної підтримки та професійної реінтеграції. Встановлено, що традиційні підходи до організації соціальної роботи у сфері зайнятості вже не повною мірою відповідають сучасним суспільним викликам та потребують суттєвого оновлення. У зв'язку з цим доведено необхідність переходу від переважно адміністративної моделі функціонування служби зайнятості до сервісно-орієнтованої та клієнтоцентричної моделі соціальної роботи.

На основі узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження визначено перспективні напрями удосконалення соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості. До них віднесено розвиток партнерства з роботодавцями, запровадження проактивної моделі взаємодії з клієнтами, розширення системи професійного навчання відповідно до сучасних потреб ринку праці, розвиток цифрових сервісів та електронних форм обслуговування, посилення психосоціальної підтримки населення, а також впровадження елементів моделі case management у роботі з вразливими категоріями громадян.

Важливим напрямом удосконалення визначено розвиток міжвідомчої взаємодії між службою зайнятості, органами соціального захисту населення, закладами освіти, медичними установами, громадськими організаціями та роботодавцями. Саме комплексний підхід до вирішення проблем клієнтів дає можливість підвищити ефективність соціальної роботи та забезпечити більш якісну підтримку громадян у складних життєвих обставинах.

Проведене дослідження підтвердило, що соціальна робота у сфері зайнятості населення є важливою складовою системи соціального захисту населення та відіграє суттєву роль у забезпеченні соціальної стабільності суспільства. В умовах сучасних викликів діяльність центрів зайнятості набуває

не лише економічного, а й виразного соціально-психологічного та гуманітарного значення. Ефективність функціонування таких установ значною мірою залежить від здатності адаптуватися до змін ринку праці, впроваджувати інноваційні підходи до організації соціальної роботи та забезпечувати індивідуалізовану підтримку різних категорій населення.

Отже, поставлена мета дослідження була досягнута, а визначені завдання — виконані. Отримані результати можуть бути використані у практичній діяльності центрів зайнятості, у процесі вдосконалення системи соціальної роботи у сфері зайнятості населення, а також у подальших наукових дослідженнях проблем соціального захисту та професійної адаптації населення в умовах сучасних суспільних трансформацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Близнюк В. В. Людський капітал як фактор економічного розвитку : монографія. Київ : Ін-т екон. та прогнозув. НАН України, 2011. 238 с.

2. В яких галузях на Вінниччині найбільше шукали працівників у 2025 році?, 2025. URL: https://vin.dcz.gov.ua/node/12222?utm_source=chatgpt.com

3. Вінницька районна філія Вінницького обласного центру зайнятості. VkursiPRO, 2023. URL: https://vkursi.pro/card/vinnytska-raionna-filiia-vinnytskoho-oblasnoho-tsentru-zainiatosti-42115058

4. Вінницький обласний центр зайнятості. «YouControl», 2023. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/05392714/

5. Гречко А. В. Цифрова трансформація публічних послуг у сфері зайнятості. Публічне управління та адміністрування в Україні. 2021. Вип. 26. С. 72–78.

6. Давиденко В.В., Куляс А.А. Види та напрямки соціального захисту населення в Україні. Подільський науковий вісник. 2024. № 1 (29). С. 112-117.

7. Давиденко Г.В., Саволюк С. Визначення основних суб’єктів у процесі надання соціальних послуг. Подільський науковий вісник. 2025. № 2 (34). С. 57-66.

8. Давиденко Г.В., Швед В.В., Саволюк С. Види соціальних послуг та особливості їх надання для вразливих категорій населення в умовах військових дій. Волинський національний університет імені Лесі Українки. Ввічливість. 2025. № 5. с. 23-31

9. Державна служба статистики України. Економічна активність населення України 2023 : статистичний збірник. Київ : Держстат, 2024. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/

10. Діяльність Вінницької обласної служби зайнятості, 2025. URL: https://vin.dcz.gov.ua/sites/vin/files/infofiles/1_diyalnist_dsz_u_sichni-travni_12_2025_rokuya.pdf

11. Звєрєва І. Д. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 296 с.

12. Кабінет Міністрів України. Стратегія державної політики щодо внутрішнього переміщення на період до 2025 року : розпорядження від 28.10.2021 № 1364-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1364-2021-р

13. Капська А. Й. Соціальна робота : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 440 с.

14. Кір'ян Т. М., Туленков М. В. Соціальна держава і ринок праці : монографія. Київ : НДІ праці і зайнятості населення, 2008. 328 с.

15. Кількість вакансій та чисельність шукачів роботи, зареєстрованих в Вінницькій обласній службі зайнятості станом на 1 січня 2026 року. URL: https://vin.dcz.gov.ua/sites/vin/files/infofiles/4_professions_12_2025.xls

16. Конвенція МОП № 88 про організацію служби зайнятості 1948 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993_056

17. Концепція розвитку Державної служби зайнятості до 2022 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.08.2012 № 561-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/561-2012-р

18. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки : розпорядження КМУ від 17.01.2018 № 67-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-р

19. Котлер Ф., Армстронг Г. Маркетинг. Менеджмент. Москва : Вільямс, 2014. С. 89–91. – 1

20. Кривоконь О. Г. Соціально-педагогічна реабілітація комбатантів в умовах постконфліктного суспільства : монографія. Харків : ХНПУ, 2018. 298 с.

21. Надання послуг Державною службою зайнятості у 2025 році. URL: https://www.dcz.gov.ua/loaddata/upload/doc/3%20Services%2012%202025.xlsx

22. Надання послуг окремим категоріям громадян, 2025. URL: https://vin.dcz.gov.ua/sites/vin/files/infofiles/2_nadannya_poslug_okremym_kategoriyam_12_2025.pdf

23. Олуйко В. М., Нижник Н. Р. Державне управління в Україні : наук.-практ. посіб. Київ : Юрінком Інтер, 2010. 480 с.

24. Онікієнко В. В., Ємельяненко Л. М., Терон І. В. Розвиток ринку праці України: тенденції та перспективи : монографія. Київ : РВПС НАН України, 2007. 286 с.

25. Підсумки роботи Вінницької обласної служби зайнятості у 2025 році: результати, що мають значення, 2025. URL: https://vin.dcz.gov.ua/novyna/pidsumky-roboty-vinnyckoyi-oblasnoyi-sluzhby-zaynyatosti-u-2025-roci-rezultaty-shcho-mayut?utm_source=chatgpt.com

26. Пищуліна О. М. Державне регулювання ринку праці в умовах соціально-економічних трансформацій : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.07. Київ, 2009. 37 с.

27. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : монографія / за заг. ред. Н. Г. Ничкало. Тернопіль : ТНПУ, 2006. 424 с.

28. Про Державну службу зайнятості : постанова Кабінету Міністрів України від 11.02.2016 № 72. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/72-2016-п

29. Про деякі питання надання допомоги по безробіттю : постанова Кабінету Міністрів України від 07.03.2022 № 260. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/260-2022-п

30. Про зайнятість населення : Закон України від 05.07.2012 № 5067-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17

31. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття : Закон України від 02.03.2000 № 1533-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1533-14

32. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 21.03.1991 № 875-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12

33. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12

34. Ринок праці Вінниччини у січні-вересні 2025року, 2025. URL: https://vin.dcz.gov.ua/novyna/rynok-praci-vinnychchyny-u-sichni-veresni-2025roku?utm_source=chatgpt.com

35. Романова Н. М., Вайнола Р. Х. Технології соціально-педагогічної роботи з різними групами населення : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2012. 316 с.

36. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч. Київ : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. Ч. 1. 352 с.

37. Тесленко В. В. Методологічні засади соціальної роботи у сфері зайнятості. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. 2018. № 41. С. 178–184.

38. У 2025 році за сприяння Державної служби зайнятості працевлаштовано понад 315 тисяч людей, 2026. URL: https://me.gov.ua/News/Detail/c2eb5b55-fe6a-432a-a0da-c3a5b460dd33?lang=uk-UA

39. Хижняк Л. М. Зайнятість як соціальна цінність: проблеми державного регулювання. Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2016. № 2. С. 45–61.

40. Arbeitsmarktservice Österreich (AMS). Annual Report 2022. Wien : AMS, 2023. URL: https://www.ams.at

41. Caswell D., Marston G., Larsen J. E. Unemployed citizen or 'at risk' client? Classification systems and employment services in Denmark and Australia. Critical Social Policy. 2010. Vol. 30, № 3. P. 384–404.

42. Deursen A. van, Dijk J. van. The digital divide shifts to differences in usage. New Media & Society. 2014. Vol. 16, № 3. P. 507–526.

43. Dingeldey I. Between workfare and enablement – The different paths to transformation of the welfare state. European Journal of Political Research. 2007. Vol. 46, № 6. P. 823–851.

44. European Commission. A Memorandum on Lifelong Learning. Brussels, 2000. URL: https://arhiv.acs.si/dokumenti/Memorandum_on_Lifelong_Learning.pdf

45. European Commission. Employment Committee (EMCO). Peer Review on Regional Employment Councils. Brussels : EC, 2019. URL: https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=115

46. Ferragina E., Seeleib-Kaiser M. Welfare regime debate: Past, present, futures? Policy & Politics. 2011. Vol. 39, № 4. P. 583–611.

47. FSW Global Definition of Social Work. International Federation of Social Workers. 2014. URL: https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/

48. Harrison R. The demoralizing experience of prolonged unemployment. Department of Employment Gazette. 1976. Vol. 84. P. 339–348.

49. ILO Monitor on the World of Work: Ukraine. International Labour Organization, 2022. URL: https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/WCMS_844743/lang--en/index.htm

50. Jahoda M. Employment and Unemployment: A Social-Psychological Analysis. Cambridge : Cambridge University Press, 1982. 156 p.

51. OECD. Connecting People with Jobs: Key Issues for Raising Labour Market Participation in Australia. Paris : OECD Publishing, 2017. 200 p. DOI: https://doi.org/10.1787/9789264269637-en

52. Payne M. Modern Social Work Theory. 4th ed. Basingstoke : Palgrave Macmillan, 2014. 392 p.

53. Stuart H., Gilbert M. Stigma in the lives of Australians affected by mental illness: A review. Acta Psychiatrica Scandinavica. 2021. Vol. 143, № 5. P. 356–369.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета для клієнтів Вінницького центру зайнятості

АНКЕТА

«Оцінка якості соціальних послуг Вінницького центру зайнятості»

Шановний(-а) респондент(-ко)! Просимо Вас взяти участь у науковому дослідженні, мета якого — оцінити якість соціальних послуг, що надаються у Вінницькому центрі зайнятості. Ваші відповіді є анонімними та будуть використані виключно в наукових цілях. Оберіть, будь ласка, один або кілька варіантів відповідей (де зазначено) або напишіть власну відповідь.

БЛОК І. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

1. Ваша стать:
- чоловіча
- жіноча
- інший варіант / не бажаю зазначати

2. Ваш вік:
- 18–24 роки
- 25–35 років
- 36–45 років
- 46–55 років
- 56 і більше

3. Рівень освіти:
- базова / повна загальна середня
- професійно-технічна
- неповна вища / фаховий молодший бакалавр
- вища (бакалавр / магістр / доктор)

4. Ваш статус на ринку праці на момент звернення до центру:
- зареєстрований безробітний
- особа, яка шукає роботу (без реєстрації)
- особа з інвалідністю
- внутрішньо переміщена особа (ВПО)
- учасник бойових дій / ветеран

БЛОК ІІ. ДОСВІД КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГАМИ ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

5. Як довго Ви перебуваєте на обліку у центрі зайнятості або користуєтесь його послугами?
- менше 1 місяця
- 1–3 місяці
- 3–6 місяців

- більше 6 місяців

6. Якими послугами Ви скористалися у центрі зайнятості? (можна обрати кілька варіантів)

- реєстрація як безробітного та призначення допомоги по безробіттю
- підбір вакансій та сприяння у працевлаштуванні
- профорієнтація та консультування щодо вибору професії
- направлення на навчання / перенавчання / підвищення кваліфікації
- психологічна підтримка та соціальний супровід
- сприяння у відкритті власного бізнесу (підприємницька ініціатива)
- інше: _____

БЛОК ІІІ. ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

7. Будь ласка, оцініть якість наступних аспектів роботи центру зайнятості за шкалою від 1 до 5, де 1 — «дуже незадовільно», 5 — «відмінно»:

Аспект оцінювання	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Ввічливість та доброзичливість персоналу	☐	☐	☐	☐	☐
Компетентність і фаховість спеціалістів	☐	☐	☐	☐	☐
Доступність і зрозумілість наданої інформації	☐	☐	☐	☐	☐
Швидкість та оперативність обслуговування	☐	☐	☐	☐	☐
Зручність та комфорт приміщення центру	☐	☐	☐	☐	☐
Якість послуг з профорієнтації	☐	☐	☐	☐	☐
Ефективність підбору вакансій	☐	☐	☐	☐	☐
Якість психологічної підтримки (якщо користувались)	☐	☐	☐	☐	☐
Загальна задоволеність роботою центру	☐	☐	☐	☐	☐

8. Чи отримали Ви необхідну допомогу у вирішенні Вашої проблеми?

- так, повністю
- частково
- ні

9. Чи рекомендували б Ви звернутися до Вінницького центру зайнятості своїм знайомим?

- так

- скоріше так
- скоріше ні
- ні

БЛОК IV. ПРОБЛЕМИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

10. Які, на Вашу думку, є основні труднощі в роботі центру зайнятості? (можна обрати декілька варіантів)

- великі черги та тривале очікування
- недостатня кількість актуальних вакансій
- складність адміністративних процедур
- недостатня психологічна підтримка
- обмежені можливості для навчання та перенавчання
- недостатня цифровізація (онлайн-послуги)
- інше: _____

11. Які зміни у роботі центру зайнятості Ви вважаєте найбільш важливими? (вільна відповідь)

_____
_____
_____

Дякуємо за участь у дослідженні!

ДОДАТОК Б

Гайд напівструктурованого інтерв'ю з фахівцями Вінницького центру зайнятості

ГАЙД НАПІВСТРУКТУРОВАНОГО ІНТЕРВ'Ю

«Оцінка ефективності соціальної роботи у Вінницькому центрі зайнятості»

Вступне слово інтерв'юера: «Доброго дня! Дякую, що погодились взяти участь у дослідженні. Мета нашої розмови — дізнатися Вашу фахову думку щодо організації та ефективності соціальної роботи у центрі зайнятості. Розмова є конфіденційною, усі дані будуть використані в узагальненому вигляді».

БЛОК 1. Загальна характеристика діяльності та посадових обов'язків

1. Розкажіть, будь ласка, про Ваш досвід роботи у центрі зайнятості: скільки років працюєте, які основні функції виконуєте?

_____
_____

2. Які категорії клієнтів найчастіше звертаються до Вас за допомогою? Які їхні основні потреби?

_____
_____

3. Як, на Ваш погляд, змінився характер та обсяг роботи за останні роки (зокрема, після 2022 р.)?

_____
_____

БЛОК 2. Оцінка якості та ефективності соціальних послуг

4. Як би Ви оцінили загальний рівень ефективності соціальних послуг, що надаються у Вашому центрі? Що, на Вашу думку, працює найкраще?

_____
_____

5. З якими труднощами найчастіше стикаються клієнти при отриманні послуг? А фахівці — при їх наданні?

_____
_____

6. Наскільки, на Вашу думку, існуюча система послуг відповідає реальним потребам клієнтів?

_____
_____

БЛОК 3. Ресурсне забезпечення та міжвідомча взаємодія

7. Чи вважаєте Ви наявні ресурси (кадрові, фінансові, матеріально-технічні) достатніми для якісного надання послуг?

_____
_____

8. Чи існує взаємодія з іншими установами та організаціями (соціальними службами, НУО, роботодавцями)? Наскільки вона є ефективною?

_____
_____

БЛОК 4. Перспективи розвитку та вдосконалення

9. Які інноваційні підходи чи нові практики соціальної роботи, на Вашу думку, варто запровадити у Вашому центрі?

_____
_____

10. Що, на Вашу думку, є найважливішим для підвищення ефективності соціальної роботи у службах зайнятості в умовах воєнного часу та повоєнного відновлення?

_____
_____

Завершення: «Дякую Вам за відверті відповіді та цінну інформацію. Результати дослідження будуть використані для підготовки наукових рекомендацій з удосконалення соціальної роботи у центрах зайнятості».