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»

«ОСОБЛИВОСТІ ОГРАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ»

Здобувача освіти:
Гончарука-Франка Олександра Миколайовича

Науковий керівник:
д.політ.н., проф. Давиденко В.В.

Рецензент:
к.пед.н., доц. Давидюк М.О

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол №10 від «20» травня 2026 р.
Завідувач кафедри _____ Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця 2026

З М І С Т

ВСТУП …… 3
РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ
1.1. Територіальна громада як суб'єкт соціальних послуг…….7
1.2. Нормативно правове забезпечення надання соціальних послуг…… 19
1.3. Зміст та завдання соціального захисту населення у територіальних громадах ……26
Висновки до 1 розділу……..31
РОЗДІЛ 2. СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ
2.1. Аналіз діяльності системи соціальних послуг Чернівецької територіальної громади ……..33
2.2. Емпіричне дослідження надання соціальних послуг…….. 44
2.3. Шляхи підвищення якості надання соціальних послуг, їх доступності жителям територіальної громади …….49
Висновки до 2 розділу…… 53
ВИСНОВКИ ……....55
ДОДАТКИ 59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ……62

ВСТУП

У сучасному суспільстві соціальний захист є однією із ключових складових соціальної політики, що спрямована на забезпечення гідного життя громадян та зменшення соціальних нерівностей.

Забезпечення належного рівня соціальної безпеки, добробуту населення та реалізації прав людини потребує формування ефективної соціальної політики, що має спиратися на реальні економічні можливості держави, а не лише на формальне підвищення доходів населення. В умовах погіршення рівня життя, зростання соціальної нестабільності та посилення економічних труднощів, що особливо характерно для сучасної України, система соціальної підтримки не може бути однаковою для всіх категорій громадян. Соціальна допомога повинна мати цільовий та диференційований характер, враховуючи рівень матеріального забезпечення, вік, стан працездатності, ступінь соціальної вразливості та інші індивідуальні потреби населення. Пріоритетним напрямом державної політики має залишатися підтримка найбільш незахищених верств суспільства, які потребують особливого соціального захисту [15]

Держава, яка зобов’язана забезпечити всім громадянам достатній життєвий рівень, встановлює і гарантує Державні стандарти. Згідно зі ст. 48 Конституції України кожен має право на достатній життєвий рівень для себе і своєї сім’ї, що включає достатнє харчування, одяг, житло. [18]

Громада як базова форма організації суспільного життя посідає важливе місце у системі соціального захисту населення. Саме на рівні громади реалізуються основні заходи соціальної підтримки, спрямовані на забезпечення добробуту жителів, допомогу соціально вразливим категоріям населення та створення належних умов для життя. Особливості соціального захисту в кожній громаді залежать від її соціально-економічного стану,

демографічних характеристик, наявних ресурсів, потреб населення та рівня розвитку місцевої інфраструктури.

Соціальне забезпечення та соціальний захист являють собою систему соціально-економічних заходів, спрямованих на підтримку населення у випадках виникнення різних соціальних ризиків, зокрема старості, хвороби, інвалідності, безробіття, втрати годувальника чи нещасних випадків. Основною метою такої системи є гарантування належного рівня матеріальної підтримки та створення умов для соціальної стабільності населення.

Важливе місце у забезпеченні життєдіяльності та розвитку населення належить громаді, оскільки саме на місцевому рівні реалізується значна частина заходів соціального захисту. Система соціального захисту в територіальній громаді спрямована на забезпечення соціальних прав і гарантій мешканців, підтримку соціально вразливих категорій населення та формування безпечного соціального середовища. Вона охоплює комплекс механізмів і програм, які сприяють підтриманню прийнятного рівня життя громадян та забезпеченню їхніх базових потреб.

Процеси децентралізації та реформування місцевого самоврядування значно розширили повноваження територіальних громад у сфері соціального захисту населення. У зв’язку з цим органи місцевого самоврядування отримали більше відповідальності за організацію соціальної підтримки жителів громади та впровадження ефективних механізмів соціальної допомоги. Це потребує створення сучасної та дієвої системи соціального захисту, здатної оперативно реагувати на потреби населення та забезпечувати належний рівень соціальних гарантій.

Вагомий внесок у дослідження питань соціального захисту населення зробили такі науковці як Бахур Н.В., Бичков С. І., Греба Р.В., Гудзь А. О., Денисова Ю. В., Ільчук Л. І., Кравченко М. В., Лисяк Л. В., Марильова А. В., Руженський М. М., Санчич О.В., Сахарук О. П., Семигіна Т. В., Сирота І. М., Шубна О. В., та інші. [10]

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та аналізі особливостей організації соціальних послуг у територіальній громаді, визначенні основних принципів, механізмів і нормативно-правових засад їх функціонування, а також у виявленні проблем і перспектив удосконалення системи надання соціальних послуг на місцевому рівні з урахуванням потреб різних категорій населення.

Завдання дослідження:

1. Розкрити сутність територіальної громади як суб’єкта системи надання соціальних послуг та визначити її роль у забезпеченні соціального захисту населення.
2. Проаналізувати нормативно-правове забезпечення організації та надання соціальних послуг у територіальних громадах України.
3. Охарактеризувати зміст і основні завдання соціального захисту населення на рівні територіальних громад.
4. Дослідити особливості функціонування системи соціальних послуг Чернівецької територіальної громади та оцінити її організаційну структуру.
5. Провести емпіричне дослідження щодо якості, доступності та ефективності надання соціальних послуг у громаді.
6. Визначити основні проблеми в організації соціальних послуг у Чернівецькій територіальній громаді.
7. Обґрунтувати шляхи підвищення якості та доступності соціальних послуг для мешканців територіальної громади.

Об’єктом дослідження є особливості організації соціальних послуг у Чернівецькій територіальній громаді. Предметом дослідження є правові основи організації соціальних послуг територіальної громади, та система організації соціальних послуг Чернівецької територіальної громади**.**

У ході виконання дослідження було застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів пізнання, що дозволило забезпечити

всебічний аналіз обраної проблематики. Зокрема, використано теоретичне узагальнення, аналіз механізмів реалізації соціального захисту населення, метод аналогії, а також елементи емпіричного підходу, що дало змогу зіставити теоретичні положення з практикою функціонування системи соціальних послуг у територіальній громаді.

Інформаційна база дослідження сформована на основі широкого кола джерел, до яких належать навчальна та монографічна література, чинні законодавчо-нормативні акти України, методичні рекомендації, статистичні матеріали, а також наукові статті, опубліковані у фахових періодичних виданнях. Це забезпечило наукову обґрунтованість і достовірність отриманих результатів.

Практичне значення роботи полягає в тому, що її результати можуть бути використані у діяльності Чернівецької селищної ради та відповідних структурних підрозділів під час удосконалення механізмів організації соціального захисту населення. Зокрема, запропоновані підходи можуть сприяти підвищенню ефективності планування, реалізації та моніторингу соціальних послуг у межах територіальної громади.

За темою кваліфікаційної роботи опубліковано 1 наукову працю загальним обсягом 3 сторінки. Основні результати дослідження висвітлено у тезах на тему «Соціальна робота в територіальних громадах: сучасні підходи та практичні аспекти», опублікованих у науковому журналі «Креативний простір» (електронне видання, 6–8 травня). Публікацію підготовлено під науковим керівництвом О. А. Жукової.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 2 розділів, висновків, списку використаних джерел 47 найменувань. Обсяг кваліфікаційної роботи складається зі 72 сторінок комп’ютерного тексту та 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

1.1. Територіальна громада як суб'єкт соціальних послуг

Процеси децентралізації в Україні суттєво трансформували систему надання соціальних послуг, зумовивши необхідність її оновлення та адаптації до сучасних умов управління. У цьому контексті особливої ваги набули питання чіткого розмежування повноважень між різними рівнями влади, налагодження ефективної взаємодії між суб'єктами соціального захисту, а також удосконалення організаційно-управлінських механізмів надання соціальної допомоги населенню. Важливим напрямом стало формування більш гнучкої та результативної моделі співпраці між державними інституціями, органами місцевого самоврядування та закладами соціальної сфери.

Ключову роль у функціонуванні системи соціального захисту на рівні територіальних громад відіграють органи місцевої влади, які безпосередньо відповідають за організацію та реалізацію соціальної політики на місцях. Успішна реалізація реформ у соціальній сфері можлива лише за умови узгоджених дій усіх залучених структур, ефективного планування соціальних програм і раціонального використання фінансових ресурсів [10]. Від рівня організації роботи місцевого самоврядування значною мірою залежить якість соціальних послуг, їх доступність та ефективність, а також загальний рівень соціальної підтримки населення в межах громади.

Територіальна громада є базовим суб'єктом системи місцевого самоврядування, на який покладається відповідальність за організацію та реалізацію соціальних послуг на місцевому рівні. Саме на рівні громади забезпечується найбільш тісний контакт між населенням і системою соціальної підтримки, що дозволяє оперативно реагувати на потреби громадян

та виявляти осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. У цьому контексті ключовими завданнями громади є ідентифікація соціально вразливих груп населення, організація їхньої підтримки, а також формування та розвиток інфраструктури соціальних послуг.

До такої інфраструктури належать різні форми соціального обслуговування, зокрема догляд удома, денний догляд, соціальна адаптація, екстрене (кризове) втручання та інші види підтримки, спрямовані на підвищення якості життя населення. Їх комплексне впровадження дозволяє не лише реагувати на вже наявні проблеми, а й здійснювати профілактику складних життєвих ситуацій, зменшуючи рівень соціальної напруги в громаді.

Територіальні громади відіграють важливу роль у забезпеченні соціального добробуту населення та є ключовою ланкою реалізації державної соціальної політики на місцях. Їх діяльність спрямована на створення стабільних умов соціально-економічного розвитку, зміцнення місцевої соціальної інфраструктури та впровадження ефективних механізмів соціального захисту. Водночас важливим завданням є пошук оптимальних моделей надання соціальних послуг, які б поєднували якість, доступність та економічну ефективність.

У системі соціального захисту органи місцевого самоврядування реалізують широкий спектр управлінських і організаційних функцій. У структурі громад створюються відповідні підрозділи соціального захисту населення, які забезпечують координацію соціальної роботи та реалізацію профільних програм. Надання соціальних послуг здійснюється через спеціалізовані установи, зокрема центри соціального обслуговування, а також інші заклади соціальної сфери. Важливу роль у підвищенні доступності послуг відіграють центри надання адміністративних послуг, які забезпечують прийом звернень громадян та первинне інформування щодо можливостей отримання соціальної підтримки.

Для підвищення доступності соціальної допомоги органи місцевого самоврядування активно залучають старост та організовують роботу віддалених робочих місць у старостинських округах. Такий підхід дає змогу наблизити соціальні послуги до мешканців віддалених населених пунктів, скоротити територіальну дистанцію між населенням і адміністративними структурами та підвищити оперативність реагування на соціальні запити громадян.

З метою забезпечення реалізації права громадян на соціальний захист місцеві органи влади формують сучасні організаційні моделі управління соціальною сферою, які орієнтовані на якість, своєчасність і доступність послуг. У практичній діяльності дедалі ширше застосовуються цифрові інструменти, сучасні управлінські технології та інноваційні підходи до прийому громадян, обробки звернень і призначення соціальної допомоги. Це сприяє підвищенню ефективності функціонування системи соціального захисту та зменшенню адміністративних бар'єрів.

Важливим напрямом роботи територіальних громад є виявлення реальних потреб населення у соціальних послугах і формування відповідної системи підтримки. Особлива увага приділяється інформаційно-роз'яснювальній діяльності, спрямованій на інформування жителів про їхні соціальні права, порядок отримання допомоги та можливості користування соціальними послугами. Також значущим елементом є формування та оновлення реєстрів соціально вразливих категорій населення, що дозволяє більш точно планувати заходи соціальної підтримки та інтегрувати їх у місцеві програми соціального розвитку [3].

Нормативно-правові акти визначають коло повноважень і основні завдання структурних підрозділів об'єднаних територіальних громад у сфері соціального захисту населення. Одним із пріоритетних напрямів їх діяльності є реалізація державної політики зайнятості, що передбачає участь у виконанні державних і місцевих програм сприяння працевлаштуванню, організацію

громадських робіт, а також створення умов для інтеграції на ринку праці осіб з інвалідністю та інших вразливих категорій населення.

Важливе місце у діяльності органів місцевого самоврядування займає забезпечення додаткових соціальних гарантій для мешканців громади відповідно до чинного законодавства. Такі заходи можуть реалізовуватися за рахунок коштів місцевого бюджету, благодійної допомоги та інших джерел фінансування. Соціальна підтримка також охоплює вирішення житлово-побутових питань, зокрема надання допомоги у ремонті або поліпшенні житлових умов, а також сприяння у виділенні земельних ділянок окремим категоріям громадян, серед яких особи з інвалідністю, ветерани війни і праці, багатодітні сім'ї та сім'ї загиблих військовослужбовців.

До компетенції територіальних громад належить також організація соціального супроводу осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. У цьому напрямі органи місцевого самоврядування забезпечують надання соціальних, психологічних і реабілітаційних послуг, спрямованих на подолання або мінімізацію негативних життєвих ситуацій та підвищення рівня соціальної адаптації громадян.

Окремим важливим аспектом соціальної роботи є організація поховання самотніх громадян, ветеранів війни та праці за рахунок коштів місцевого бюджету, а також надання відповідної допомоги на поховання згідно з вимогами чинного законодавства [4].

Відповідно до норм чинного законодавства, процес визначення потреб населення територіальних громад у соціальних послугах охоплює виявлення осіб і сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої підтримки. Важливе місце в цій діяльності займає оцінка індивідуальних потреб громадян, організація їхнього соціального супроводу, а також сприяння у підготовці та оформленні необхідних документів для отримання державних соціальних виплат і відповідних послуг. Окрім цього, до компетенції органів соціального захисту належить опрацювання звернень

щодо підтримки дітей з інвалідністю, їх направлення до профільних реабілітаційних закладів та створення умов для належного соціального забезпечення.

Соціальна політика на рівні територіальних громад орієнтована на подолання соціальної нерівності, забезпечення рівних прав і можливостей для всіх категорій населення, а також запобігання явищам бездомності. Окрему увагу приділяють особам, які потребують соціальної адаптації, зокрема громадянам, що повернулися з місць позбавлення волі або перебували під пробаційним наглядом. Їх інтеграція в суспільство потребує комплексного підходу, який включає індивідуальний соціальний супровід, психологічну підтримку та заходи, спрямовані на відновлення соціальних зв'язків.

Важливим напрямом діяльності органів місцевого самоврядування є формування та впровадження комплексних соціальних програм, які орієнтовані на підтримку соціально вразливих категорій населення. У межах таких програм передбачається надання матеріальної, побутової, психологічної та консультаційної допомоги громадянам і сім'ям, що опинилися у складних життєвих обставинах, причому соціальна підтримка здійснюється максимально наближено до місця їхнього проживання.

Соціальна політика держави щодо підтримки сім'ї також включає організацію різних форм благодійної допомоги для осіб, які її потребують, забезпечення рівності прав і можливостей жінок і чоловіків, а також формування умов для соціальної справедливості. Окремим пріоритетом є реалізація заходів із протидії торгівлі людьми, а також підтримка, соціальна адаптація та інтеграція осіб, які вимушено змінили місце проживання через воєнні дії або інші кризові ситуації. Важливу роль у посиленні соціальної підтримки відіграє розвиток волонтерського руху та ефективна координація діяльності волонтерів у межах територіальних громад.

Соціальний захист дітей охоплює систему заходів, спрямованих на забезпечення їхнього безпечного середовища та дотримання основоположних

прав. Насамперед це стосується попередження бездоглядності, безпритульності та жебрацтва серед неповнолітніх, а також запобігання правопорушенням у дитячому середовищі. Особливе значення має також захист дітей від будь-яких форм насильства, жорстокого поводження та експлуатації, що є ключовою умовою їхнього гармонійного розвитку.

Окремим важливим напрямом соціального захисту дітей є запобігання їх залученню до будь-яких форм деструктивної та протиправної поведінки, зокрема експлуатації, участі в незаконній діяльності, ризикованих соціальних практиках, азартних іграх та інших явищах, що становлять загрозу їхньому фізичному й моральному розвитку. У випадках виявлення порушень прав дитини передбачено оперативне реагування відповідних служб, а також організацію міжвідомчої взаємодії для забезпечення її безпеки та захисту інтересів.

Важливою складовою є представництво та захист прав дітей у різних сферах суспільного життя, а також своєчасне реагування на ситуації, коли дитина перебуває в умовах загрози життю, здоров'ю чи нормальному розвитку, що може потребувати її тимчасового або постійного вилучення з небезпечного сімейного середовища. Значна увага приділяється визначенню правового статусу дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, веденню їх обліку та організації подальшого соціального супроводу.

Система соціального захисту також передбачає розвиток і підтримку сімейних форм виховання, зокрема патронатних, прийомних сімей і усиновлення як пріоритетних моделей забезпечення права дитини на сімейне середовище. Окремим напрямом є організація оздоровлення та відпочинку дітей через реалізацію місцевих і регіональних програм, що сприяє їх фізичному та психологічному відновленню й гармонійному розвитку.

Крім того, важливою складовою діяльності органів місцевого самоврядування є планування та ефективний розподіл видатків місцевих бюджетів на заходи соціального захисту дітей, а також забезпечення надання

їм необхідної матеріальної, соціальної та правової підтримки. У цьому контексті громади виконують роль ключового посередника між державою та населенням у реалізації політики захисту дитинства. Вони не лише організовують відповідні соціальні послуги, а й здійснюють постійний моніторинг їх якості, контроль за ефективністю використання ресурсів та оцінювання результативності впроваджених заходів [4] (Додаток А).

Окремий блок функцій покладається на відповідні структурні підрозділи органів державної влади та місцевого самоврядування, які забезпечують практичну реалізацію державних соціальних гарантій для різних категорій населення. Зокрема, важливим інструментом є ведення Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги. Це дозволяє впорядкувати облік соціально вразливих груп населення, забезпечити прозорість системи соціальної підтримки та підвищити ефективність її адміністрування.

У межах соціального захисту здійснюється також призначення житлових субсидій і різних видів державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям, що спрямовано на зменшення рівня бідності та підтримку базових життєвих потреб громадян. Окремі види соціальної допомоги передбачені у зв’язку з вагітністю та пологами, народженням дитини або її усиновленням, що сприяє підтримці сімей з дітьми на ранніх етапах їхнього формування.

Держава гарантує соціальну підтримку дітям, які перебувають під опікою або піклуванням, одиноким матерям, а також дітям, чиї батьки ухиляються від сплати аліментів. Крім того, передбачено допомогу особам, які здійснюють догляд за інвалідами I або II групи, а також непрацюючим громадянам, що доглядають за людьми похилого віку віком понад 80 років. Соціальний захист охоплює й дітей з інвалідністю та їхніх законних представників, осіб без права на пенсію, людей з інвалідністю, а також громадян, які постраждали від торгівлі людьми. Усі ці заходи спрямовані на

формування цілісної системи державної підтримки, яка гарантує мінімальні соціальні стандарти та захищає найбільш уразливі категорії населення.

Крім того, важливим напрямом діяльності органів місцевого самоврядування є стратегічне планування та раціональне використання коштів місцевих бюджетів, що спрямовуються на соціальний захист дітей і забезпечення їхніх базових прав. Це включає не лише фінансування окремих видів допомоги, але й формування цілісної системи підтримки, яка охоплює профілактичні, реабілітаційні та захисні заходи. У такому контексті громади виступають ключовою ланкою реалізації державної політики у сфері захисту дитинства, забезпечуючи її практичне впровадження на місцях. Вони здійснюють організацію соціальних послуг, координацію дій відповідних служб, а також контроль і моніторинг якості їх надання. Окреме значення має оцінювання ефективності використання бюджетних ресурсів, що дозволяє підвищувати результативність соціальних програм та забезпечувати їх адресність [4] (Додаток А).

Важливою складовою функціонування системи соціального захисту є діяльність відповідних структурних підрозділів органів державної влади та місцевого самоврядування, які забезпечують реалізацію соціальних гарантій для різних категорій населення. Зокрема, значну роль відіграє ведення Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги. Такий інструмент сприяє впорядкуванню обліку отримувачів соціальної підтримки, підвищує прозорість соціальної політики та забезпечує більш ефективне планування державних і місцевих витрат. Завдяки цьому формується цілісна інформаційна база, яка дозволяє оперативно реагувати на зміни у структурі соціально вразливих груп населення.

Система соціального захисту також передбачає широкий спектр матеріальної підтримки, зокрема призначення житлових субсидій, державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям та іншим категоріям громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах. Такі заходи спрямовані на

забезпечення мінімальних стандартів життя, зниження рівня соціальної нерівності та підтримку базових потреб домогосподарств. Особливе місце займають виплати, пов’язані з вагітністю та пологами, народженням або усиновленням дитини, що сприяє зміцненню інституту сім’ї та стимулює демографічний розвиток.

Окремий блок соціальної підтримки спрямований на захист сімей з дітьми та осіб, які виконують функції опікунів або піклувальників. Держава гарантує допомогу одиноким матерям, дітям, чиї батьки ухиляються від сплати аліментів, а також сім’ям, які виховують дітей під опікою чи піклуванням. Важливою є також підтримка осіб, які здійснюють догляд за людьми з інвалідністю I та II групи, а також за громадянами похилого віку, зокрема старше 80 років, що потребують постійного стороннього догляду. Це дозволяє частково компенсувати навантаження на родини та забезпечити належний рівень догляду за вразливими особами.

Не менш важливим напрямом є соціальна підтримка осіб з інвалідністю та людей, які не мають права на пенсійне забезпечення, але потребують державної допомоги для підтримання мінімального рівня життя. До цієї системи також входять заходи підтримки осіб, які постраждали від торгівлі людьми, що включають матеріальну допомогу, соціальну реабілітацію, психологічну підтримку та сприяння їхній інтеграції в суспільство.

Система соціального захисту також включає організацію проживання та догляду за людьми похилого віку, ветеранами, дітьми-сиротами та особами з інвалідністю у спеціалізованих закладах, таких як геріатричні будинки, інтернати, дитячі будинки-інтернати, школи-інтернати та центри соціально-психологічної реабілітації. Для дітей, позбавлених батьківського піклування, передбачається можливість тимчасового проживання у сім’ях родичів, а також забезпечення осіб з інвалідністю і дітей з інвалідністю необхідними засобами реабілітації.

Важливим напрямом є оформлення направлень на проходження медико-соціальної експертизи, а також видача відповідних посвідчень для осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю, багатодітних сімей, постраждалих унаслідок Чорнобильської катастрофи та учасників ліквідації її наслідків.

Окремо здійснюється встановлення статусів «учасник війни» та «інвалід війни» для постраждалих від торгівлі людьми, а також для членів сімей загиблих ветеранів. До повноважень також належить видача дозволів на усиновлення, призначення опікунів і піклувальників, представництво інтересів недієздатних осіб, а також управління їхнім майном і його передача у встановленому порядку.

Соціальні служби на рівні територіальних громад виконують широкий спектр функцій, спрямованих на захист прав і забезпечення базових потреб населення, яке опинилося у складних життєвих обставинах. Зокрема, вони здійснюють оперативний розгляд повідомлень про випадки домашнього насильства, організовують невідкладне реагування та забезпечують координацію дій із поліцією, медичними закладами та іншими уповноваженими органами. Такий міжвідомчий підхід дозволяє своєчасно захистити постраждалих осіб і мінімізувати негативні наслідки кризових ситуацій.

Важливим напрямом діяльності є організація прийому та соціального супроводу дітей із числа внутрішньо переміщених осіб, особливо тих, які прибули без супроводу дорослих. У таких випадках соціальні служби забезпечують тимчасове влаштування дітей, оцінювання їхніх потреб, надання психологічної підтримки, а також сприяння подальшому сімейному влаштуванню або возз’єднанню з родичами. Окрему увагу приділяють питанням соціальної адаптації таких дітей у новому середовищі, їх інтеграції в освітній процес та забезпеченню базових умов безпеки.

Крім того, у сфері соціального захисту здійснюється вирішення питань забезпечення окремих категорій населення твердим паливом, що є особливо

актуальним для сільської місцевості. Така допомога спрямована насамперед на підтримку людей похилого віку, малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю та інших соціально вразливих груп, які не мають достатніх ресурсів для забезпечення належних умов проживання в опалювальний період. Це дозволяє знизити рівень енергетичної вразливості та покращити побутові умови життя громадян.

Окремим напрямом діяльності органів соціального захисту є видача довідок та інших документів, що підтверджують статус особи з інвалідністю або право на отримання соціальних пільг у випадках відсутності пенсійного забезпечення. Такі документи є важливим елементом доступу до соціальних гарантій і дозволяють громадянам реалізовувати свої права у сфері соціальної підтримки. Також до компетенції відповідних органів належить прийняття рішень щодо призначення різних видів соціальної допомоги, встановлення опіки чи піклування над недієздатними або неповнолітніми особами, а також організація створення та функціонування прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу [4].

В умовах воєнного стану роль соціальних служб суттєво зростає, оскільки збільшується кількість осіб, які потребують термінової допомоги та комплексної соціальної підтримки. До таких категорій належать внутрішньо переміщені особи, сім’ї з дітьми, особи, які втратили житло або джерела доходу, а також люди, які зазнали психологічної травматизації внаслідок бойових дій. Це зумовлює необхідність адаптації системи соціальних послуг до нових умов, розширення її можливостей та впровадження більш гнучких форм роботи.

До вже існуючих вразливих категорій населення додалися нові групи ризику. Зокрема, це сім’ї з дітьми та молодь, які постраждали внаслідок військових дій; родини, що пережили розлуку або втрату близьких через війну; сім’ї військовослужбовців і ветеранів; особи, які зазнали окупації, насильства, катувань або примусової депортації; а також діти, які стали свідками воєнних

злочинів. Усі ці групи потребують комплексної соціально-психологічної підтримки та особливого підходу з боку соціальних служб.

Зазначені зміни значно ускладнили функціонування системи соціальної роботи, зокрема у сфері надання соціальних послуг, координації між різними суб'єктами соціальної сфери, розподілу повноважень та залучення громадськості до реалізації соціальних ініціатив. За таких умов зростає значення ефективного використання ресурсів територіальних громад та розвитку партнерства між державними, громадськими та волонтерськими структурами.

У період 2020–2023 років відбулися суттєві зміни у сфері соціального захисту дітей та організації соціальних послуг на місцевому рівні. Важливу роль у цьому процесі відіграло ухвалення Закону України «Про соціальні послуги», запровадження стандартів їх надання, формування класифікатора соціальних послуг, а також продовження реформи децентралізації та створення об'єднаних територіальних громад.

У результаті сформувалися нові підходи до організації соціальної роботи, що базуються на адаптації сучасних моделей і методик до умов функціонування громад. Це дозволяє підвищити ефективність соціальної підтримки, забезпечити стійку соціальну інтеграцію вразливих груп населення та краще реагувати на кризові ситуації. Важливим напрямом також стає поєднання системи соціальних послуг і соціальних виплат як інструменту комплексної підтримки населення [12].

Отже, територіальна громада є ключовим суб'єктом системи соціальних послуг, оскільки саме на місцевому рівні забезпечується практична реалізація соціальної політики держави та організація допомоги населенню. У сучасних умовах децентралізації на органи місцевого самоврядування покладено широкий спектр завдань: від виявлення осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, і надання їм адресної підтримки до формування інфраструктури соціальних послуг, координації діяльності соціальних служб

та забезпечення захисту вразливих категорій населення. Особливого значення набуває розвиток сімейних форм виховання, підтримка дітей-сиріт, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, осіб з інвалідністю та інших соціально незахищених груп.

1.2. Нормативно правове забезпечення надання соціальних послуг

Нормативно-правове забезпечення системи надання соціальних послуг в Україні ґрунтується на положеннях Конституції України, Закону України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII, а також на підзаконних актах Кабінету Міністрів України, які регламентують порядок організації та реалізації соціальної підтримки осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах. У сукупності ці документи визначають базові принципи функціонування системи соціальних послуг, їх основні види, права отримувачів, а також повноваження суб'єктів, які здійснюють соціальний захист населення.

Ключові засади функціонування системи соціального захисту населення в Україні закріплені у низці нормативно-правових актів, які визначають як загальні гарантії прав громадян, так і конкретні механізми надання соціальних послуг на рівні держави та територіальних громад.

Передусім базовим документом є Конституція України, зокрема стаття 46, яка гарантує кожному громадянину право на соціальний захист. Вона передбачає, що держава забезпечує систему соціального забезпечення у випадках втрати працездатності, безробіття, старості, інвалідності та інших життєвих обставин, які потребують підтримки. Таким чином, конституційні норми формують фундамент усієї системи соціальної політики та визначають обов'язок держави щодо створення умов для гідного рівня життя населення [1].

Важливим спеціальним нормативним актом є Закон України «Про соціальні послуги», який деталізує організаційні, правові та інституційні засади функціонування системи соціальних послуг. У ньому визначено основні принципи надання соціальної підтримки, класифікацію соціальних послуг, порядок оцінювання потреб осіб та сімей, а також повноваження суб'єктів, які беруть участь у їх наданні. Закон також регламентує взаємодію державних органів, органів місцевого самоврядування та недержавних

надавачів соціальних послуг, що забезпечує комплексний підхід до вирішення соціальних проблем населення [2].

Окреме місце у нормативній базі займає Постанова Кабінету Міністрів України № 64 від 14 січня 2026 року, яка визначає оновлений порядок організації надання соціальних послуг. Вона регулює питання планування, фінансування та документального супроводу соціальної роботи, а також встановлює вимоги до діяльності соціальних менеджерів і фахівців у цій сфері. Завдяки цьому забезпечується більш чітка організація процесів надання допомоги та підвищується прозорість роботи соціальних служб.

Важливим елементом системи регулювання є державні стандарти соціальних послуг, які визначають зміст, обсяг, якісні показники та періодичність надання різних видів соціальної підтримки. Вони встановлюють єдині підходи до організації таких послуг, як догляд удома, денний догляд, соціальний супровід, кризове втручання та інші форми допомоги. Завдяки цьому забезпечується уніфікація підходів у різних регіонах України, що сприяє рівному доступу громадян до якісних соціальних послуг незалежно від місця проживання.

Система соціальних послуг охоплює широкий спектр видів допомоги, що надаються окремим особам або сім’ям, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують підтримки з боку держави, органів місцевого самоврядування або недержавних організацій. Така допомога спрямована на подолання або мінімізацію негативних наслідків життєвих криз, а також на профілактику їх виникнення.

Основоположними принципами надання соціальних послуг є дотримання прав і свобод людини, гуманістична спрямованість, законність, рівний доступ, адресність та конфіденційність. Важливим також є принцип індивідуального підходу, який передбачає врахування конкретних потреб, життєвих обставин, стану здоров’я, віку та соціального статусу отримувача послуг. Окремо наголошується на принципі комплексності, який забезпечує

поєднання різних видів допомоги для досягнення максимально ефективного результату. Крім того, важливою складовою є раціональне використання бюджетних коштів, що сприяє підвищенню ефективності всієї системи соціального захисту.

Суб'єктами надання соціальних послуг виступають органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, комунальні установи, а також недержавні організації та фізичні особи-підприємці, які відповідають встановленим вимогам і пройшли відповідну реєстрацію. Така багатосуб'єктність системи дозволяє забезпечити ширше охоплення населення соціальною підтримкою та підвищити якість надання послуг за рахунок конкуренції та партнерства між різними надавачами.

Важливе значення у регулюванні цієї сфери має Закон України «Про соціальні послуги», який є складовою частиною реформування системи місцевого самоврядування та децентралізації влади. Він визначає повноваження, права та обов'язки органів місцевого самоврядування у сфері організації та надання соціальних послуг, а також встановлює механізми взаємодії між різними рівнями влади та іншими суб'єктами соціальної роботи. Завдяки цьому забезпечується більш чітка та ефективна система управління соціальним захистом населення, орієнтована на потреби територіальних громад [13].

Система соціальних послуг в Україні функціонує на основі розгалуженої нормативно-правової бази, яка постійно оновлюється відповідно до сучасних соціальних викликів. З 1 січня 2020 року набув чинності оновлений Закон України «Про соціальні послуги», що був адаптований із урахуванням європейських підходів до організації соціальної підтримки населення. Його положення визначають базові принципи формування та реалізації системи соціальних послуг, орієнтованої на запобігання складним життєвим обставинам, а також на зменшення їх негативного впливу на окремих осіб і сім'ї.

У законі «Про соціальні послуги» також закріплено нову модель управління системою соціального захисту, що передбачає чітке розмежування повноважень між різними рівнями публічної влади. Така структура дозволяє підвищити ефективність координації та відповідальності у сфері надання соціальної допомоги. Система управління соціальними послугами поділяється на три основні рівні.

На державному рівні формування та реалізацію політики у сфері соціального захисту забезпечують Міністерство соціальної політики України та Державна соціальна служба України, які визначають загальні стандарти, нормативи та стратегічні напрями розвитку системи.

Регіональний рівень представлений обласними органами виконавчої влади, що відповідають за координацію впровадження державної політики на місцях, моніторинг її реалізації та забезпечення взаємодії між територіальними громадами.

Місцевий рівень охоплює районні структури та територіальні громади, які безпосередньо організовують надання соціальних послуг населенню, здійснюють оцінку потреб громадян, забезпечують адресність допомоги та контроль якості її надання. Саме цей рівень є найбільш наближеним до населення і відіграє ключову роль у практичній реалізації соціальної політики держави.

Законом визначено перелік із 18 базових соціальних послуг, доступ до яких гарантується громадянам на рівні територіальних громад. Важливим елементом нової системи є запровадження кейс-менеджменту (ведення випадку), який охоплює повний цикл роботи з отримувачем послуг — від первинного звернення та оцінки потреб до моніторингу і оцінювання якості наданої допомоги. Окремо передбачено механізм надання екстрених соціальних послуг, які застосовуються у випадках безпосередньої загрози життю або здоров’ю людини та надаються без процедури ведення випадку.

Також створено Реєстр надавачів і отримувачів соціальних послуг — автоматизовану інформаційну систему, що забезпечує збір, облік, зберігання та обробку даних про суб'єктів і користувачів соціальних послуг. Паралельно розробляється класифікатор соціальних послуг, який визначає їх структурований перелік відповідно до законодавства та нормативних актів Міністерства соціальної політики України.

До законодавства внесено зміни, що регулюють особливості організації соціальних послуг в умовах надзвичайного або воєнного стану. У цьому контексті постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 року № 64 «Деякі питання організації надання соціальних послуг» затверджено порядок організації процесу надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення кількості соціальних менеджерів, відповідальних за його реалізацію. Документ деталізує механізми впровадження норм Закону України «Про соціальні послуги» на практиці.

Крім того, з 20 вересня 2024 року набули чинності зміни до законодавства, які уточнили порядок закупівлі соціальних послуг за рахунок коштів державного бюджету, а також удосконалили механізми визначення та функціонування центрального органу виконавчої влади, відповідального за контроль у сфері соціального захисту населення та надання соціальних послуг. Ці нововведення спрямовані на підвищення прозорості використання бюджетних коштів, посилення конкуренції серед надавачів соціальних послуг та забезпечення більш ефективного контролю якості їх надання.

Окремі аспекти організації системи соціальних послуг регулюються низкою спеціальних законодавчих актів, які деталізують механізми соціальної підтримки різних категорій населення. Серед них важливе місце займають закони України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», а також «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні». Ці

нормативні акти визначають специфіку надання соціальних послуг, гарантії державної підтримки та особливості роботи з різними цільовими групами населення, які потребують підвищеного рівня соціального захисту.

Сучасна нормативно-правова база також чітко закріплює повноваження органів місцевого самоврядування у сфері формування та реалізації політики соціального захисту. Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про місцеві державні адміністрації» та положень Бюджетного кодексу України, органи місцевої влади отримали право розробляти, затверджувати та реалізовувати місцеві цільові програми соціального спрямування. Це включає планування заходів соціальної підтримки, визначення пріоритетних категорій отримувачів допомоги, а також управління та контроль за використанням фінансових ресурсів місцевих бюджетів [13].

Крім того, чинна редакція Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» встановлює, що особи, взяті на облік як внутрішньо переміщені, реалізують право на отримання соціальних послуг відповідно до законодавства України. Громадяни пенсійного віку, особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та інші категорії осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і зареєстровані як ВПО, мають право отримувати соціальні послуги за місцем фактичного проживання, що забезпечує доступність і безперервність соціальної підтримки.

План пріоритетних дій Уряду на 2024 рік передбачає підготовку та внесення на розгляд Кабінету Міністрів України законопроєкту, спрямованого на вдосконалення законодавчого регулювання системи соціальних послуг. Йдеться також про запровадження оновленого механізму їх фінансування. Очікуваним результатом таких змін є формування умов для розвитку ринку соціальних послуг, де фінансування буде спрямовуватися безпосередньо на конкретні послуги для отримувачів, а не на утримання установ соціального захисту (ДОДАТОК Б).

Отже, нормативно-правова база у сфері соціальних послуг в Україні становить цілісну, багаторівневу систему, яка перебуває у стані постійного оновлення відповідно до сучасних соціально-економічних викликів. Її ключова мета полягає у забезпеченні більшої доступності, якості та адресності соціальної підтримки, а також у гармонізації національної системи соціального захисту з європейськими підходами.

Подальший розвиток цієї сфери передбачає перехід від фінансування інституційної мережі до моделі оплати конкретно наданих соціальних послуг, орієнтованих на індивідуальні потреби людини. Такий підхід підвищує ефективність використання бюджетних коштів, сприяє розвитку конкуренції між надавачами соціальних послуг і розширює участь недержавного сектору. У результаті це забезпечує ширший спектр соціальних сервісів і підвищує якість соціальної підтримки населення.

Отже, ефективне нормативно-правове регулювання відіграє визначальну роль у функціонуванні системи соціальних послуг, оскільки саме воно формує правові, організаційні та фінансові засади її діяльності. Завдяки чітко визначеним нормам забезпечується узгодженість дій різних суб’єктів системи соціального захисту, розподіл повноважень між державними органами та органами місцевого самоврядування, а також контроль за якістю і доступністю соціальних послуг.

Крім того, нормативно-правова база гарантує дотримання та захист соціальних прав громадян, особливо тих категорій населення, які перебувають у складних життєвих обставинах або належать до вразливих груп. Вона створює механізми адресної підтримки, дозволяє своєчасно реагувати на соціальні ризики та забезпечує рівний доступ до необхідної допомоги.

Отже, система нормативно-правового регулювання соціальних послуг в Україні є комплексною та багаторівневою, що охоплює широкий спектр законів, підзаконних актів і стратегічних урядових документів. Вона забезпечує організаційні, фінансові та управлінські засади функціонування

соціальної сфери, чітко розмежовує повноваження між рівнями влади та гарантує доступність базових соціальних послуг для населення, особливо для вразливих категорій. Важливими елементами сучасної системи є запровадження кейс-менеджменту, цифрових реєстрів, стандартизації послуг і розвиток механізмів адресної підтримки, що підвищує ефективність соціального захисту. Подальша трансформація законодавства спрямована на перехід до моделі фінансування конкретних соціальних послуг, розвиток конкурентного середовища серед надавачів і залучення недержавного сектору, що загалом сприяє підвищенню якості соціальної підтримки, зміцненню соціальної стабільності та наближенню національної системи до європейських стандартів.

1.3. Зміст та завдання соціального захисту населення у територіальних громадах

Соціальний захист населення є одним із ключових елементів функціонування соціальної держави, оскільки саме він забезпечує формування соціальної стабільності, зменшення рівня соціальної напруги та створення умов для гідного рівня життя громадян. Його значення полягає не лише у фінансовій підтримці вразливих категорій населення, а й у комплексному підході до вирішення соціальних проблем, що включає профілактику складних життєвих обставин, соціальну адаптацію, реабілітацію та інтеграцію осіб у суспільство. У цьому контексті система соціального захисту виступає механізмом практичного втілення соціальної політики держави та її орієнтації на людину як головну соціальну цінність.

В Україні як соціальній, демократичній та правовій державі формування ефективної системи соціального захисту безпосередньо ґрунтується на конституційних засадах. Відповідно до статті 1 Конституції України, держава визнається соціальною, що передбачає її відповідальність за створення умов для реалізації соціальних прав громадян та забезпечення належного рівня

життя. Це означає, що соціальна політика держави має бути спрямована на підтримку людини в усіх життєвих ситуаціях, пов’язаних із ризиками втрати доходу, здоров’я або соціального статусу, а також на гарантування рівного доступу до базових соціальних послуг.

Поняття «соціальний захист» має чітке конституційне та законодавче закріплення і охоплює систему правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на підтримку громадян у випадках втрати працездатності, безробіття, втрати годувальника, настання похилого віку, інвалідності або інших соціально значущих обставин, визначених законодавством. Реалізація права на соціальний захист здійснюється через систему загальнообов’язкового державного соціального страхування, державні соціальні програми, місцеві ініціативи, а також через мережу державних, комунальних і недержавних установ, які безпосередньо надають соціальні послуги населенню.

Важливою складовою цієї системи є багатоканальність її фінансування, яка включає кошти державного та місцевих бюджетів, внески до фондів соціального страхування, а також залучення благодійних і міжнародних ресурсів. Це дозволяє підвищити стійкість системи соціального захисту та забезпечити її адаптивність до сучасних соціально-економічних викликів.

Таким чином, соціальний захист населення виконує не лише компенсаторну функцію, а й стратегічну роль у розвитку суспільства, сприяючи підвищенню якості життя, соціальній згуртованості та сталому розвитку держави. Його ефективність значною мірою визначається узгодженістю дій державних і місцевих органів влади, а також здатністю системи оперативно реагувати на потреби населення та нові соціальні виклики [7].

Основними завданнями системи соціального захисту населення є, з одного боку, пом’якшення негативних наслідків бідності шляхом надання адресної, тимчасової та цільової допомоги найбільш вразливим категоріям

громадян, а з іншого – запобігання виникненню бідності як соціального явища через створення сприятливих умов для зайнятості населення, забезпечення гідного рівня оплати праці та залучення громадян до системи соціального страхування протягом усього періоду їх трудової діяльності [7].

Соціальна сфера, центральним елементом якої є система соціального захисту, має ключове значення для забезпечення стабільного соціально-економічного розвитку територіальних громад. Вона охоплює комплекс заходів, спрямованих на формування належних умов життєдіяльності населення, гарантування реалізації соціальних прав громадян, а також забезпечення ефективної підтримки осіб і сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Саме через функціонування цієї системи реалізується принцип соціальної справедливості на місцевому рівні.

Завдяки ефективній роботі системи соціального захисту на рівні територіальної громади забезпечується не лише базовий рівень соціальної безпеки, але й створюються передумови для підвищення якості життя населення, розвитку людського потенціалу та зміцнення соціальної згуртованості. Важливим результатом є також зростання довіри громадян до органів місцевого самоврядування та соціальних інституцій, що забезпечують реалізацію соціальної політики.

Особливого значення набуває своєчасне виявлення осіб і сімей, які перебувають у зоні соціального ризику, та надання їм адресної соціальної підтримки. Такий підхід дозволяє більш ефективно використовувати наявні ресурси, зменшувати рівень соціальної напруги в громаді та запобігати загостренню кризових ситуацій. У результаті система соціального захисту виступає не лише інструментом допомоги, а й важливим механізмом соціальної стабілізації та розвитку громади.



Рис.1.1 Основні складові соціального захисту.

Забезпечення соціального захисту населення є одним із ключових напрямів державної соціальної політики, оскільки воно безпосередньо спрямоване на створення умов для гідного рівня життя, реалізацію соціальних прав громадян та підтримку осіб і сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Через систему соціального захисту держава та органи місцевого самоврядування забезпечують надання мінімальних соціальних гарантій, сприяють зменшенню рівня соціальної нерівності та формують основу для більш справедливого, солідарного й інклюзивного суспільства.

На рівні територіальних громад соціальний захист набуває особливої ваги, оскільки саме тут відбувається безпосередня взаємодія між отримувачами соціальних послуг і системою їх надання. Процеси децентралізації значно розширили повноваження органів місцевого самоврядування у сфері планування, організації та фінансування соціальних послуг, що дозволило наблизити їх до реальних потреб населення. У результаті підвищується ефективність соціальної підтримки, забезпечується її доступність, своєчасність та адресність, а також створюються умови для більш

індивідуалізованого підходу до кожної особи або сім'ї, які потребують допомоги.

Крім того, ефективно організована система соціального захисту в територіальних громадах сприяє ранньому виявленню осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або належать до груп соціального ризику. Важливим її компонентом є охоплення соціальними послугами всіх категорій населення, що потребують підтримки, незалежно від місця проживання, соціального статусу чи рівня доходів. Одночасно впровадження системи постійного моніторингу, оцінювання якості та ефективності соціальних послуг дозволяє оперативно реагувати на виявлені проблеми, удосконалювати управлінські рішення та підвищувати результативність соціальної роботи.

Завдання соціальної сфери полягають у формуванні умов для рівного, доступного та безбар'єрного отримання населенням базових соціальних послуг. До таких послуг належать, зокрема, медичне обслуговування, освіта, забезпечення житлом, а також різні форми соціальної підтримки та соціального захисту. Реалізація цих завдань спрямована на підвищення загального рівня життя громадян, зменшення масштабів соціальної нерівності та забезпечення соціальної справедливості в суспільстві.

Водночас важливим напрямом розвитку соціальної сфери є врахування індивідуальних потреб, життєвих обставин та специфічних характеристик різних соціальних груп. Особлива увага приділяється дітям, молоді, працездатному населенню, особам похилого віку та людям з інвалідністю, оскільки кожна з цих категорій має різний рівень соціальних ризиків і потребує диференційованого підходу. Така модель організації соціальної підтримки дозволяє забезпечити її адресність, підвищити ефективність використання ресурсів та сприяти більш справедливому розподілу соціальних благ і послуг у межах територіальної громади [7].

Отже, соціальний захист населення та діяльність соціальної сфери є взаємопов’язаними елементами державної політики, спрямованими на забезпечення гідного рівня життя, реалізацію соціальних прав громадян і підтримку найбільш уразливих категорій населення. Їх ефективне функціонування можливе лише за умови доступності базових соціальних послуг, розвитку інфраструктури підтримки та врахування індивідуальних потреб різних соціальних груп. Особливої ваги набуває роль територіальних громад, які в умовах децентралізації стають ключовими суб’єктами організації та надання соціальних послуг, забезпечуючи їх наближення до населення, підвищення якості та адресності. У підсумку це сприяє зменшенню соціальної нерівності, зміцненню соціальної стабільності та формуванню більш інклюзивного суспільства.

Висновки до розділу 1

Соціальний захист являє собою комплексну систему економічних, правових, організаційних і психологічних заходів, спрямованих на підтримку як соціально вразливих, так і економічно активних верств населення. Його основною метою є запобігання виникненню соціальних криз, зниження рівня соціальної напруги в суспільстві та забезпечення стабільності соціального розвитку.

На рівні територіальних громад дедалі більшого значення набуває орієнтація системи соціального захисту на індивідуальні потреби кожної конкретної особи. Такий підхід передбачає не лише надання стандартного набору послуг, а й формування гнучкої системи підтримки, яка враховує життєві обставини, стан здоров’я, соціальний статус та інші індивідуальні характеристики людини. У результаті створюються умови для більш повноцінної життєдіяльності, розвитку особистості та інтеграції в суспільство, а також забезпечується формування безпечного, інклюзивного й комфортного

соціального середовища в межах громади, яке відповідає реальним потребам її мешканців.

Органи місцевого самоврядування відіграють провідну роль у практичній реалізації соціального захисту населення, оскільки саме на місцевому рівні відбувається безпосередня взаємодія з отримувачами соціальних послуг. Їх діяльність охоплює виконання положень чинного законодавства, реалізацію державної соціальної політики, а також адаптацію загальнодержавних підходів до специфіки конкретної громади. Важливим інструментом є розроблення, затвердження та впровадження місцевих програм соціального захисту, які дозволяють більш точно визначати пріоритетні напрями підтримки населення, раціонально використовувати ресурси та забезпечувати адресність допомоги [7].

Сучасні соціальні виклики зумовлюють необхідність переосмислення підходів до забезпечення належної якості життя людей похилого віку. Перехід до старшого вікового етапу супроводжується комплексними змінами фізичного, психологічного, соціального та матеріального характеру, що часто призводить до зниження рівня самостійності, соціальної активності та підвищення потреби у сторонній допомозі. У зв’язку з цим особи похилого віку потребують системного, безперервного та комплексного соціального захисту, спрямованого на підтримання їхньої життєздатності, забезпечення гідних умов проживання, доступу до базових послуг і збереження соціальної включеності.

Важливу роль у реалізації цих завдань відіграють заклади соціальної сфери, зокрема центри надання соціальних послуг, які виступають ключовими інституціями на місцевому рівні. Вони забезпечують організацію догляду, соціального супроводу, надання матеріальної та психологічної допомоги, а також координують взаємодію різних суб’єктів соціальної роботи. Таким чином, саме ці установи є важливою ланкою у забезпеченні ефективного функціонування системи соціального захисту в територіальній громаді.

Центр надання соціальних послуг є спеціалізованою бюджетною установою, що функціонує під управлінням органів місцевої влади або органів місцевого самоврядування. Його діяльність спрямована на організацію соціального обслуговування та надання комплексної підтримки громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Такі послуги надаються безпосередньо за місцем проживання особи або в умовах денного, тимчасового чи стаціонарного перебування, що забезпечує доступність і наближеність соціальної допомоги до отримувачів [6].

Соціальний захист на рівні територіальних громад є важливим елементом сучасної публічної політики, оскільки саме місцева влада виступає найближчим суб'єктом, відповідальним за забезпечення соціальних гарантій населення. Територіальні громади відіграють ключову роль у формуванні системи підтримки громадян, особливо тих, хто перебуває у вразливому становищі або потребує додаткової уваги з боку держави.

РОЗДІЛ 2. СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

2.1. Аналіз діяльності системи соціальних послуг Чернівецької територіальної громади

Аналіз системи соціальних послуг у межах територіальної громади є багатовимірним і комплексним процесом, який охоплює вивчення реальних потреб населення, оцінювання ефективності використання фінансових ресурсів місцевого бюджету, а також визначення якості надання ключових соціальних послуг. До таких послуг належать догляд за вразливими категоріями населення, соціальний супровід осіб і сімей у складних життєвих обставинах, а також кризове втручання у випадках нагальної потреби. Такий аналіз дозволяє не лише виявити проблемні аспекти функціонування системи, а й окреслити напрями її подальшого вдосконалення.

Основною метою здійснення такого аналізу є своєчасне виявлення соціально вразливих груп населення, перевірка відповідності наданих послуг встановленим стандартам якості та доступності, а також формування ефективної й стійкої соціальної інфраструктури в межах громади. Водночас практична реалізація цих завдань часто ускладнюється обмеженістю фінансових ресурсів, що потребує більш раціонального планування видатків та пошуку додаткових джерел підтримки соціальної сфери.

Відповідно до положень Закону України «Про соціальні послуги» [2], територіальні громади, зокрема Чернівецька територіальна громада як суб'єкт системи соціального захисту, відіграють ключову роль у реалізації державної політики у цій сфері. Їх діяльність охоплює всі етапи організації соціальних послуг — від планування до контролю якості їх надання.

Зокрема, до повноважень громади належать визначення потреб населення у соціальних послугах, у тому числі із залученням недержавних надавачів, а також оприлюднення результатів таких досліджень для забезпечення прозорості. Важливим напрямом є організація роботи з виявлення осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої підтримки.

Крім того, громада здійснює розробку, затвердження та реалізацію місцевих і регіональних програм соціального захисту, які формуються на основі оцінки реальних потреб населення. Значна увага приділяється збору, систематизації та поширенню інформації щодо надання соціальних послуг, а також популяризації успішних практик у цій сфері.

Не менш важливим є здійснення моніторингу якості соціальних послуг, оцінювання їх ефективності та відкритого оприлюднення результатів для громадськості. Окремо громада забезпечує контроль за цільовим та раціональним використанням бюджетних коштів, що спрямовуються на фінансування соціальних послуг.

Узагальнюючи, зазначені функції формують цілісну систему управління соціальними послугами на місцевому рівні та сприяють підвищенню її ефективності, прозорості й адаптивності до сучасних соціальних викликів, забезпечуючи тим самим більш якісну підтримку населення територіальної громади.

Причини соціальних проблем у громаді

№	Причини соціальних проблем у громаді
1	безробіття
2	бездомність
3	тривалі і тяжкі хвороби
4	бідність
5	залежності
6	особи, які потребують опіки
7	особи з інвалідністю
8	соціальні проблеми, які стосуються дітей та молоді
9	насилля в сім'ї
10	трудова міграція
11	інше

Рис.2.1 Причини соціальних проблем у громаді

Найбільшу потребу в соціальних послугах, як правило, мають найбільш уразливі категорії населення, які опинилися у складних життєвих обставинах або потребують постійної підтримки з боку держави та громади. До них належать самотні люди похилого віку та особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, які потребують житла, матеріальної допомоги та сприяння у працевлаштуванні, а також сім'ї, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Окрему групу становлять малозабезпечені, багатодітні, прийомні та неповні сім'ї, які потребують соціально-економічної підтримки. Значної уваги потребують діти, позбавлені батьківського піклування, діти з неблагополучних сімей та ті, що стали жертвами насильства. Важливою категорією також є ветерани війни та сім'ї військовослужбовців, особливо

родини загиблих захисників. Соціальної підтримки потребують сім'ї, у яких виховуються діти з інвалідністю, а також повнолітні особи з інвалідністю різних вікових груп, які мають обмежені можливості самостійного функціонування.

Відповідно до вимог Закону України «Про соціальні послуги», Чернівецькою селищною радою забезпечується надання базових соціальних послуг, визначених статтею 16 зазначеного Закону. Загалом система охоплює 18 основних видів соціальних послуг, які спрямовані на підтримку осіб у складних життєвих обставинах та забезпечення їх соціальної адаптації.

До таких послуг належать догляд вдома, який передбачає допомогу у самообслуговуванні та веденні побуту; денний догляд, що забезпечує підтримку протягом дня; стаціонарний догляд із повним забезпеченням проживання; а також підтримане проживання для осіб, які потребують постійного супроводу. Важливе місце займають послуги соціальної адаптації та реабілітації, спрямовані на відновлення соціальних навичок і інтеграцію в суспільство.

Окремо передбачено екстрене (кризове) втручання у випадках загрози життю чи здоров'ю, консультування та психологічну підтримку, соціальний супровід для вирішення складних життєвих проблем, а також представництво інтересів для захисту прав громадян. До системи також входять послуги посередництва (медіації), соціальної профілактики, натуральної допомоги (забезпечення продуктами, одягом та речами першої необхідності), транспортні послуги, інформування, соціальна інтеграція та реінтеграція, надання притулку і соціально-побутова адаптація.

Таким чином, комплекс базових соціальних послуг формує цілісну систему підтримки населення, спрямовану на мінімізацію соціальних ризиків, забезпечення захисту вразливих груп та підвищення рівня їхньої соціальної інтеграції.

Відповідно до паспорта громади та затвердженого статуту, основні завдання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Чернівецької селищної ради спрямовані на комплексну організацію соціальної підтримки населення, яке перебуває у складних життєвих обставинах. Насамперед діяльність установи передбачає виявлення та оцінювання індивідуальних потреб громадян, які мають право на отримання соціальних послуг. До таких категорій належать особи похилого віку, люди з інвалідністю, громадяни з порушеннями рухової активності чи пам’яті, особи з тяжкими або тривалими захворюваннями, а також ті, хто опинився у кризових ситуаціях унаслідок безробіття, малозабезпеченості, стихійних лих, бойових дій або інших соціальних ризиків. Окрему увагу приділено підтримці постраждалих від насильства, торгівлі людьми, дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, сімей опікунів і прийомних родин, а також дітей з інвалідністю або групи ризику.

Важливим напрямом роботи є забезпечення якісного надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів, а також налагодження взаємодії з підприємствами, установами, організаціями різних форм власності та родичами отримувачів допомоги з метою більш ефективного вирішення їхніх потреб. Установа також здійснює внесення даних про отримувачів соціальних послуг до відповідного державного реєстру, що забезпечує облік та прозорість системи соціального захисту.

Серед ключових функцій — постійний моніторинг якості надання соціальних послуг та оцінювання їх ефективності, що дозволяє підвищувати рівень соціальної підтримки населення. Значне місце займає надання реабілітаційних послуг відповідно до індивідуальних програм реабілітації для осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю, а також проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання виникненню складних життєвих обставин у сім’ях, дітей та молоді.

Діяльність установи також охоплює виявлення осіб і сімей, які потребують допомоги, організацію їх соціального супроводу та надання необхідних соціальних послуг на основі оцінки потреб. Важливим є розвиток наставництва для дітей, які виховуються у закладах інституційного догляду, а також впровадження послуги патронату над дитиною, що передбачає підбір та підготовку патронатних вихователів, оцінку умов їх проживання, супровід сімей і визначення доцільності повернення дитини в біологічну родину.

Окремо забезпечується координація соціальної роботи шляхом взаємодії з органами місцевого самоврядування, структурними підрозділами ради, підприємствами та організаціями, а також залучення старост до вирішення соціальних питань на місцях. У сукупності ці завдання формують цілісну систему соціальної підтримки, орієнтовану на підвищення якості життя мешканців громади та ефективне реагування на їхні соціальні потреби.

Соціальні послуги, які надає Центр, охоплюють широкий спектр підтримки, спрямованої на допомогу різним категоріям населення, що перебувають у складних життєвих обставинах. Зокрема, здійснюється соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, а також підтримка сімей і окремих осіб, які опинилися у кризових ситуаціях. Важливими напрямами діяльності є організація кризового та екстреного втручання у випадках загрози життю чи здоров’ю, надання консультативної допомоги з питань соціального захисту, а також забезпечення натуральної допомоги у вигляді необхідних речей, продуктів чи інших ресурсів. Окремо надається послуга догляду вдома для осіб, які потребують сторонньої підтримки у повсякденному житті [21], [22].

Починаючи з грудня 2025 року, у структурі центру запроваджено посаду фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Його діяльність спрямована на сприяння адаптації ветеранів і захисників до умов цивільного життя, забезпечення індивідуального супроводу, консультування з питань реалізації соціальних прав, доступу до медичної та психологічної реабілітації,

а також допомогу у працевлаштуванні. Такий підхід дозволяє посилити адресність соціальної підтримки та розширити можливості інтеграції ветеранів у суспільство.

Чернівецька територіальна громада має сільський характер, що зумовлює особливості організації системи соціальних послуг на її території. У кожному старостинському окрузі, включно з найвіддаленішими населеними пунктами, функціонують соціальні працівники. Вони здійснюють прийом громадян, приймають заяви на отримання соціальних послуг, допомагають у зборі необхідних документів та передають їх до відповідних установ у центрі громади. Крім того, соціальні працівники підтримують постійний контакт із місцевим населенням, що дає змогу оперативно виявляти актуальні потреби жителів і своєчасно реагувати на них. Така організація роботи забезпечує доступність соціальних послуг для більшості мешканців громади та сприяє підвищенню ефективності соціального захисту.

Важливою складовою діяльності Центру надання соціальних послуг є системна робота з підвищення професійного рівня працівників. У зв’язку з постійними змінами в законодавстві та оновленням підходів до надання соціальних послуг, навчання персоналу має безперервний та різноплановий характер. Особлива увага приділяється вдосконаленню практичних навичок і засвоєнню сучасних методів соціальної роботи.

Професійний розвиток фахівців Центру здійснюється у різних формах: участь у вебінарах, онлайн-зустрічах (зокрема через платформи типу Zoom), тренінгах і семінарах. Важливе значення мають також дискусійні обговорення складних випадків соціальної роботи, обмін досвідом з колегами з інших громад та участь у виїзних навчальних заходах. Такий підхід сприяє підвищенню якості надання соціальних послуг і формуванню сучасної професійної компетентності працівників соціальної сфери.

Одним із найбільш поширених форматів підвищення професійної компетентності фахівців соціальної сфери є самоосвіта соціальних

працівників і фахівців Центру. Вона реалізується через опрацювання методичних матеріалів, рекомендацій, інформаційних бюлетенів, а також активне використання сучасних інтернет-ресурсів і професійних онлайн-платформ. Такий підхід дає змогу оперативно оновлювати знання відповідно до змін у законодавстві та практиці соціальної роботи, а також підвищувати якість надання соціальних послуг у громаді.

Навчальні заходи та самоосвітня діяльність працівників охоплюють низку ключових напрямів. Серед них особливе місце займає соціальна підтримка військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей, що є особливо актуальним в умовах воєнного стану. Значна увага приділяється питанням збереження та зміцнення психологічного здоров'я вразливих категорій населення, зниженню рівня стресу, тривожності та емоційного виснаження, спричинених наслідками війни.

Окремим блоком є вивчення та впровадження змін у нормативно-правовій базі, що регулює сферу соціального захисту, а також удосконалення практичних навичок оформлення і надання соціальних послуг. Важливим напрямом є розвиток компетенцій у сфері соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, включно з прийомними сім'ями, дитячими будинками сімейного типу та іншими формами сімейного виховання.

Також значна увага приділяється профілактиці негативних соціальних явищ, зокрема домашнього насильства, сексуальної експлуатації, кібербулінгу та інших форм насильства в онлайн-просторі. Працівники опановують алгоритми надання екстреної допомоги у кризових ситуаціях, методи протидії торгівлі людьми, а також підходи до раннього виявлення ризиків.

Важливим компонентом навчання є формування психологічної стійкості фахівців соціальної сфери, запобігання професійному вигоранню, розвиток навичок саморегуляції та підтримки власного психоемоційного стану. Окремо

опрацьовуються методики розвитку життєстійкості клієнтів і надання ефективної психологічної підтримки різним категоріям населення.

Підвищення кваліфікації та самоосвіта працівників соціальної сфери є безперервним процесом, який безпосередньо впливає на якість соціальних послуг. Вони дозволяють своєчасно реагувати на нові соціальні виклики, підвищувати ефективність роботи з населенням та забезпечувати більш адресну й результативну підтримку мешканців Чернівецької територіальної громади. Також це дає можливість більш точно прогнозувати потенційний попит на соціальні послуги та адаптувати систему соціального захисту до потреб громади.

До Чернівецької об'єднаної територіальної громади (адміністративний центр – селище міського типу Чернівці) належать 30 населених пунктів (6 селищ, 24 сіл).

Соціальну структуру населення характеризують такі особливості:

— всього населення – 15883 особи.

— пенсіонерів – близько 6000 осіб.

— отримувачів послуги на дому (зокрема догляд вдома) – 412 осіб.

— послуги відділення соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді отримали 916 сімей, які складаються з 1870 осіб старших 18 років та 31 – діти до 18 років. В тому числі :

- осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах - 12 сімей;
- дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування - 6 осіб, з них в прийомних сім'ях – 2 дітей;
- опікунських сімей - 4 (в них 5 дітей) прийомних сімей - 2 (в них 8 дітей).

— кількість ВПО, які отримують прихисток в Чернівецькій громаді – 247 осіб.

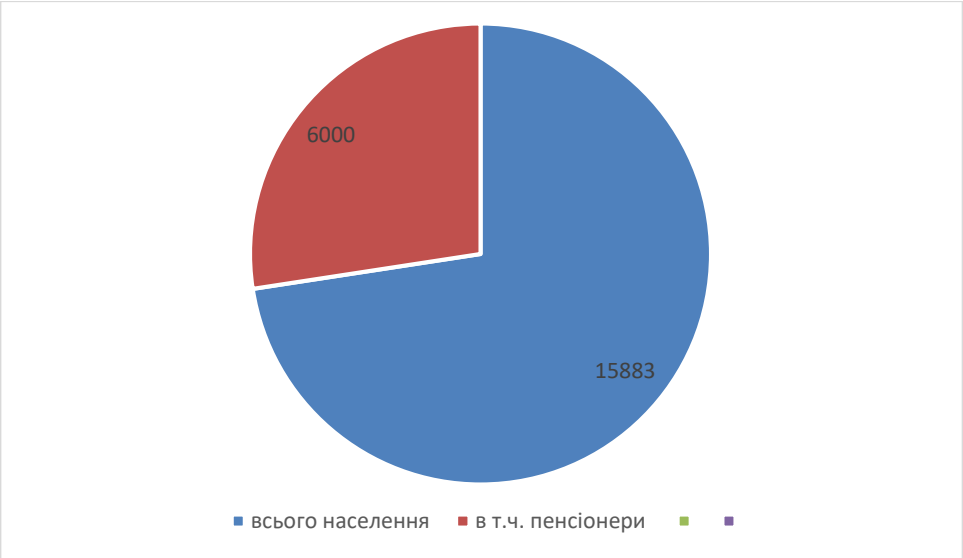


Рис. 2.2 Структура населення Чернівецької громади

Серед осіб похилого віку значну частку становлять самотні та одиноко проживаючі громадяни з обмеженими фізичними можливостями, насамперед із порушеннями мобільності, які потребують постійного догляду вдома. Особливо складною є ситуація людей похилого віку, що проживають у сільській місцевості. Їхні житлові умови часто не мають базових комунальних зручностей: відсутні водопровід і каналізація, опалення здійснюється переважно твердим паливом, а відстань до об'єктів соціальної, медичної та торговельної інфраструктури є значною. У таких умовах отримання соціальної послуги догляду вдома набуває критичного значення і фактично є необхідною умовою забезпечення мінімальних життєвих потреб.

Однією з практичних проблем у діяльності Центру надання соціальних послуг є матеріально-технічне забезпечення соціальних робітників. Зокрема, працівники, які обслуговують мешканців віддалених сільських населених пунктів, потребують належного транспорту (наприклад, велосипедів), спеціального одягу та сумок для доставки продуктів і необхідних речей підопічним. Відсутність або недостатність таких засобів ускладнює оперативність і ефективність надання соціальної допомоги, особливо в умовах значної територіальної розпорошеності населених пунктів громади.

Організаційна система соціального захисту в межах досліджуваної територіальної громади базується на взаємодії ключових інституцій, серед яких провідну роль відіграють Чернівецька селищна рада, Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) та Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг». Саме узгоджена діяльність цих структур забезпечує реалізацію соціальної політики на місцевому рівні, своєчасне виявлення потреб населення та надання необхідної підтримки найбільш вразливим категоріям громадян.

Організаційне забезпечення системи соціального захисту загалом створює необхідні передумови для ефективної реалізації завдань соціальної політики та оперативного реагування на актуальні потреби мешканців територіальної громади. Важливим напрямом підвищення результативності цієї сфери є розширення співпраці органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями, благодійними фондами та суб'єктами підприємницької діяльності, що дозволяє залучати додаткові ресурси та посилювати адресність соціальної допомоги.

Функціонування механізмів соціального захисту в громаді базується на програмно-цільовому підході. Основні напрями та заходи соціальної підтримки реалізуються в межах Програми соціально-економічного розвитку Чернівецької територіальної громади, що забезпечує системність у вирішенні соціальних проблем і дозволяє поєднувати соціальні ініціативи з економічним плануванням.

Водночас слід зазначити, що Чернівецька територіальна громада характеризується неоднорідністю розвитку населених пунктів, які входять до її складу. Це створює певні труднощі у забезпеченні рівного доступу до соціальних послуг та задоволенні зростаючих потреб населення в умовах обмежених ресурсів. Попри це, основні напрями державної політики у сфері соціального захисту реалізуються на належному рівні з урахуванням реальних потреб жителів громади.

Для подальшого підвищення якості та доступності соціальних послуг доцільно зосередити зусилля на кількох ключових напрямах. Зокрема, важливим є підвищення професійного рівня та кваліфікації соціальних працівників, удосконалення системи їх матеріального стимулювання, розширення взаємодії з підприємницьким сектором у сфері підтримки вразливих груп населення, а також забезпечення дотримання прав отримувачів соціальних послуг. Реалізація цих заходів сприятиме зміцненню системи соціального захисту та підвищенню її ефективності (ДОДАТОК В).

Проведений аналіз засвідчив, що система соціальних послуг Чернівецької територіальної громади загалом має розвинену мережу соціальних працівників у старостинських округах, що забезпечує наближеність соціальної допомоги до населення та дає змогу оперативно виявляти потреби жителів, у тому числі у віддалених населених пунктах. Водночас функціонування системи супроводжується низкою проблем, зокрема обмеженістю фінансових і матеріальних ресурсів, високою часткою осіб похилого віку, недостатнім матеріально-технічним забезпеченням соціальних працівників, а також посиленням соціальних викликів, зумовлених наслідками воєнних дій. Попри це, позитивною тенденцією є постійне підвищення професійної компетентності працівників, упровадження сучасних підходів у соціальній роботі та розширення спектра соціальних послуг.

Отже, система соціальних послуг Чернівецької територіальної громади в цілому забезпечує реалізацію основних напрямів державної соціальної політики та сприяє підтримці вразливих категорій населення. Разом із тим, для підвищення її ефективності необхідним є зміцнення фінансового та матеріально-технічного забезпечення соціальної сфери, розширення партнерства з громадськими організаціями та суб’єктами підприємницької діяльності, а також подальший розвиток кадрового потенціалу соціальних працівників і вдосконалення організації надання соціальних послуг.

2.2. Емпіричне дослідження надання соціальних послуг

Емпіричне дослідження соціального захисту в територіальній громаді є важливим у сучасних умовах динамічних соціально-економічних змін. Воно дозволяє оцінити реальний стан надання соціальних послуг, визначити їх ефективність, доступність та відповідність потребам вразливих категорій населення.

Емпіричне дослідження у межах даної роботи спрямоване на аналіз якості та ефективності надання соціальної послуги «догляд вдома» для осіб похилого віку, яка надається Комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Чернівецької селищної ради.

Метою дослідження є аналіз особливостей організації, надання та отримання соціальної послуги «догляд вдома» людям похилого віку та визначення рівня їх задоволеності.

Об’єкт дослідження – соціальна робота з людьми похилого віку в умовах територіальної громади. Предмет дослідження – процес надання соціальної послуги «догляд вдома» та її ефективність.

У дослідженні застосовано якісні та кількісні методи: інтерв’ю, анкетування, аналіз документів та узагальнення даних. Участь взяли 4 соціальні працівники та 11 осіб похилого віку.

Результати показали, що соціальні працівники характеризуються високим рівнем професійної мотивації та емпатії. Основними труднощами є фізичне навантаження, транспортні проблеми та значна кількість підопічних.

Отримувачі послуг загалом позитивно оцінюють роботу Центру, відзначаючи покращення якості життя завдяки отриманню соціальної підтримки, догляду та допомоги в побуті.

Водночас визначено проблеми: недостатнє транспортне забезпечення, перевантаження працівників, потреба у додатковій матеріальній підтримці.

Результати дослідження свідчать про необхідність удосконалення системи надання соціальних послуг шляхом збільшення фінансування, розширення кадрового забезпечення та розвитку співпраці з партнерами громади.

У ході емпіричного дослідження важливим етапом стало визначення соціально-демографічних характеристик отримувачів послуги «догляд вдома». Це дозволяє краще зрозуміти специфіку цільової групи та адаптувати соціальні послуги відповідно до їхніх потреб. Аналіз отриманих даних підтримки, зокрема внутрішньо переміщених осіб та осіб з інвалідністю.

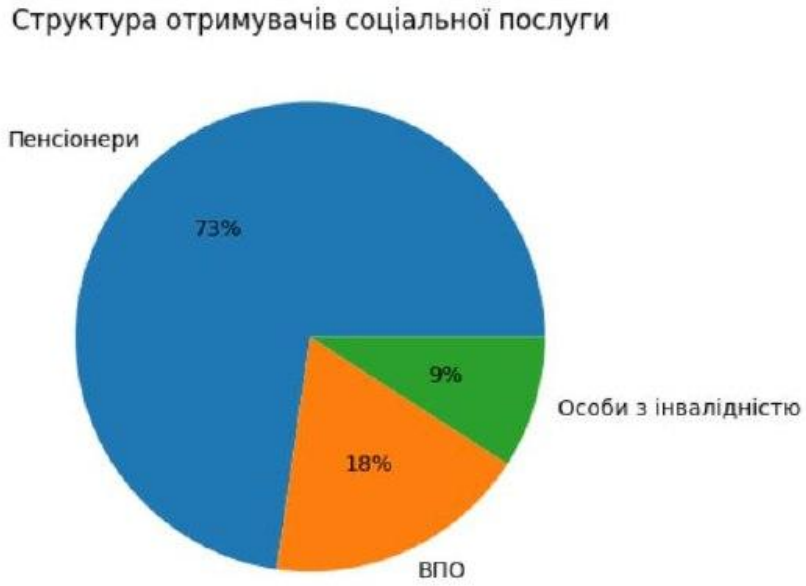


Рис.2.3 Структура отримувачів соціальних послуг

У ході дослідження значну увагу було зосереджено на виявленні основних труднощів, з якими стикаються соціальні працівники під час надання послуги «догляд вдома». Це дало змогу не лише проаналізувати реальні умови їхньої професійної діяльності, але й окреслити можливі напрями вдосконалення організації соціальної роботи на місцевому рівні. Результати інтерв’ювання засвідчили, що до найсуттєвіших проблем належать значне

фізичне навантаження, недостатній рівень транспортного та матеріально-технічного забезпечення, а також складність роботи з отримувачами послуг, які мають тяжкі хронічні захворювання або потребують постійного нагляду й підвищеної уваги з боку соціального працівника.

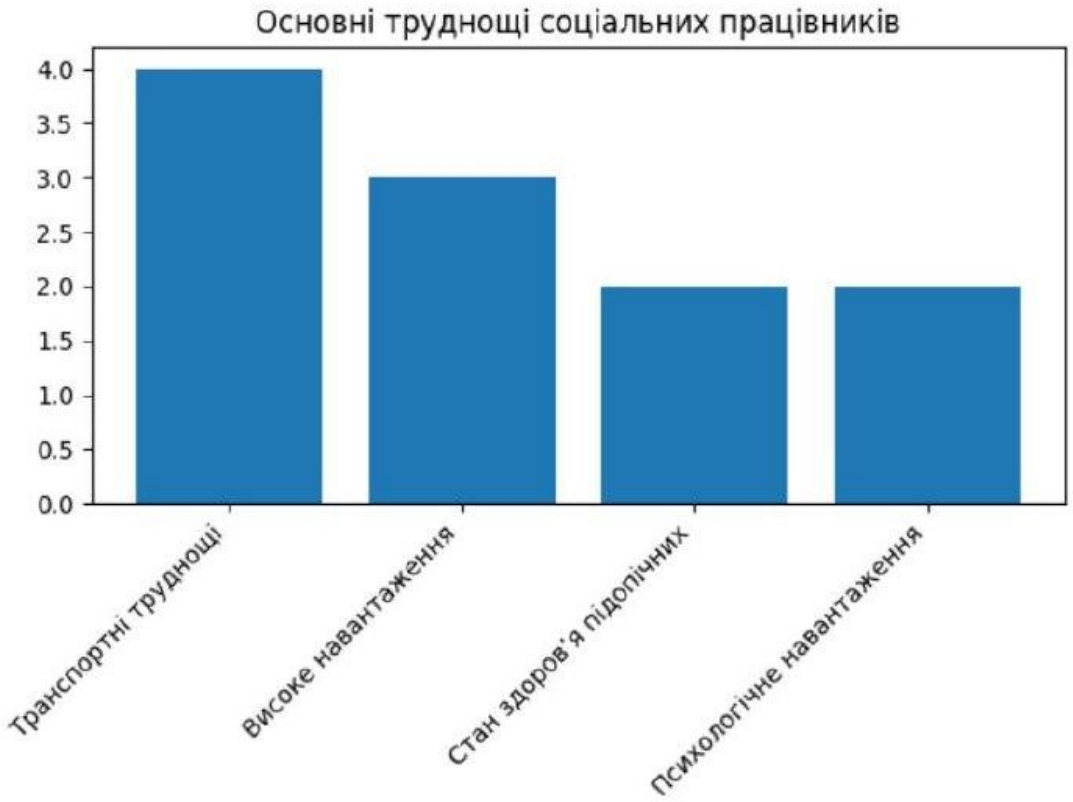


Рис.2.4 Основні труднощі соціальних працівників

Важливим критерієм оцінювання ефективності системи соціальних послуг є рівень задоволеності їх отримувачів, оскільки саме він дає змогу визначити, наскільки надана допомога відповідає реальним потребам осіб похилого віку та впливає на покращення якості їхнього життя. Отримані в ході анкетування результати свідчать, що більшість респондентів позитивно оцінюють діяльність Центру надання соціальних послуг, відзначаючи практичну допомогу у вирішенні побутових питань, регулярну морально-психологічну підтримку та загальне покращення самопочуття.

Разом із тим, варто підкреслити, що рівень потреб частини отримувачів соціальних послуг є відносно помірним, що значною мірою зумовлено їх життєвим досвідом, звиканням до обмежених умов та соціально-економічними реаліями. У таких випадках навіть базові форми соціальної підтримки набувають особливої значущості, оскільки сприяють підтриманню мінімального рівня якості життя та соціального благополуччя.

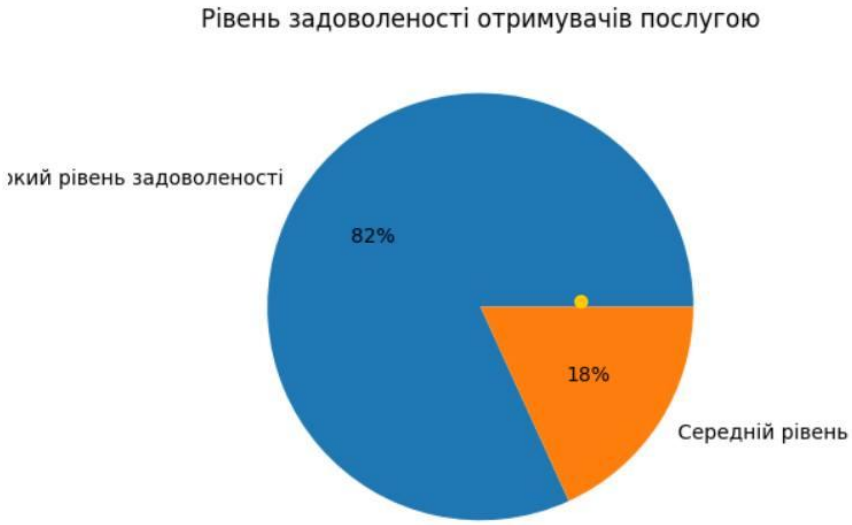


Рис.2.5 Рівень задоволеності отримувачів

Центру надання соціальних послуг серед отримувачів. Надані соціальні послуги здебільшого відповідають їхнім потребам і сприяють полегшенню складних життєвих обставин, у яких перебувають особи похилого віку. Респонденти відзначають, що допомога має не лише практичне, але й важливе морально-психологічне значення, оскільки сприяє зменшенню відчуття ізоляції та покращує загальне самопочуття, особливо в умовах проживання у сільській місцевості з обмеженим доступом до соціальної інфраструктури.

Додатковою перевагою є безоплатний характер більшості соціальних послуг, що підвищує їх доступність для малозабезпечених категорій населення. Водночас у ході опитування було виявлено низку проблем, які впливають на якість життя отримувачів, зокрема погіршення стану здоров’я та

недостатній рівень пенсійного забезпечення, що обмежує їхні можливості самостійного задоволення базових потреб (ДОДАТОК Г, Д).

Встановлено, що надані соціальні послуги загалом відповідають базовим потребам підопічних і сприяють покращенню їхнього повсякденного функціонування. Вони забезпечують необхідну фізичну допомогу у побуті, підтримку у вирішенні щоденних життєвих питань, а також важливий компонент соціальної та емоційної взаємодії, що є особливо значущим для осіб похилого віку, які часто перебувають у стані соціальної ізоляції. Окремо слід відзначити безоплатний характер більшості послуг, що істотно підвищує їх доступність для громадян із низьким рівнем матеріального забезпечення.

Водночас проведене дослідження засвідчило наявність низки проблем, які ускладнюють ефективну організацію соціального обслуговування. Серед них – значне навантаження на соціальних працівників, недостатній рівень транспортного забезпечення, висока фізична та емоційна складність виконуваної роботи, а також обмеженість ресурсної бази в умовах сільської місцевості. Додатковим фактором, що посилює ці труднощі, є умови воєнного стану, які підвищують загальний рівень потреб у соціальній підтримці та водночас впливають на психологічний стан як отримувачів послуг, так і працівників соціальної сфери.

Серед ключових потреб осіб похилого віку залишаються проблеми зі здоров’ям, недостатній рівень пенсійного забезпечення та обмежений доступ до базових умов життєзабезпечення. Незважаючи на це, результати опитування свідчать про доволі високий рівень задоволеності отриманими соціальними послугами, що підтверджує їхню значущість і важливу роль у забезпеченні соціальної підтримки населення.

Отже, результати дослідження підтверджують необхідність подальшого розвитку системи надання соціальних послуг у територіальних громадах, зокрема шляхом удосконалення організаційних механізмів, підвищення рівня ресурсного забезпечення та впровадження заходів підтримки соціальних

працівників. Це сприятиме підвищенню якості життя осіб похилого віку та ефективності соціальної роботи загалом.

2.3. Шляхи підвищення якості надання соціальних послуг, їх доступності жителям територіальної громади

Значна кількість сімей сьогодні потребує соціальної підтримки у зв'язку з виникненням внутрішніх конфліктів між членами родини, а також напруженістю у взаємодії сім'ї з її соціальним оточенням. Подібні обставини нерідко набувають кризового характеру та негативно впливають на функціонування сім'ї як основного осередку суспільства. Додатковими чинниками ускладнення ситуації виступають зниження рівня народжуваності, трансформація ціннісних орієнтацій щодо сімейного життя, погіршення соціально-економічного становища населення, поширення міграційних процесів, погіршення стану здоров'я громадян, зростання кількості неповних сімей та випадків сімейного насильства.

За таких умов сім'ї все частіше опиняються у складних життєвих обставинах, що вимагає активного втручання соціальних служб. Сім'я як базове середовище формування особистості відіграє ключову роль у забезпеченні розвитку та захисту дитини, тому її стабільність безпосередньо визначає майбутнє як окремої людини, так і суспільства в цілому.

У ситуації зростання кількості сімей, що перебувають у кризових умовах різного характеру, діяльність соціальних служб потребує застосування комплексного підходу, використання сучасних методів соціальної роботи, а також уміння своєчасно виявляти проблеми та ефективно реагувати на них з урахуванням індивідуальних потреб кожної сім'ї.

Центр надання соціальних послуг Чернівецької селищної ради здійснює системну роботу, спрямовану на підвищення якості соціального

обслуговування осіб, які перебувають на обліку та потребують підтримки. Діяльність установи базується на комплексному підході, що охоплює як планування, так і практичну реалізацію соціальних послуг відповідно до актуальних потреб населення.

Зокрема, у Центрі здійснюється постійний збір, узагальнення та аналіз інформації щодо соціальних потреб громадян, що дає змогу більш обґрунтовано планувати ресурси та визначати пріоритетні напрями роботи. Важливим напрямом є профілактична діяльність, яка передбачає інформування населення про їхні соціальні права, можливості отримання допомоги та існуючі інструменти підтримки.

Окрема увага приділяється моніторингу та оцінюванню якості надання соціальних послуг як на внутрішньому, так і на зовнішньому рівнях. Це дозволяє своєчасно виявляти проблемні аспекти та підвищувати ефективність роботи соціальних працівників. Важливим елементом є також налагодження міжвідомчої взаємодії між суб’єктами соціальної роботи, закладами охорони здоров’я, правоохоронними органами та іншими установами незалежно від форми власності й підпорядкування.

У своїй діяльності Центр орієнтується на підвищення якості та доступності базових соціальних послуг відповідно до вимог чинного законодавства, зокрема Закону України «Про соціальні послуги». Перспективним напрямом розвитку є впровадження мультидисциплінарного підходу, створення мобільних бригад і організація віддалених робочих місць для фахівців, що дозволить розширити спектр послуг, зокрема побутового та соціально-побутового характеру.

Важливим складником роботи є систематичне підвищення кваліфікації соціальних працівників, надання їм методичної підтримки, а також залучення громадських організацій і волонтерів, що сприяє розширенню доступності соціальних послуг. Додатково передбачається активніше використання можливостей ЦНАП та інших інформаційних каналів для ефективного

інформування населення про наявні соціальні послуги та механізми їх отримання.

У Чернівецькій територіальній громаді сформовано комплекс основних напрямів, спрямованих на підвищення якості та доступності соціальних послуг населенню. Серед них важливе місце посідає систематичне проведення оцінювання якості надання послуг відповідно до методичних рекомендацій Міністерства соціальної політики України, що дає змогу об’єктивно визначати рівень ефективності соціальної підтримки та своєчасно виявляти проблемні аспекти. Не менш значущим є принцип індивідуального підходу, який передбачає надання соціальних послуг на основі детального вивчення потреб кожної особи, що звертається по допомогу.

Окремим напрямом розвитку системи соціального захисту є створення мобільних бригад, діяльність яких спрямована на оперативне надання соціальних послуг, натуральної допомоги, а також здійснення екстреного (кризового) втручання, зокрема у формах догляду, тимчасового притулку та консультування. Важливу роль відіграє також постійне підвищення кваліфікації соціальних працівників і забезпечення їх методичної підтримки, що сприяє підвищенню професійного рівня та якості надання послуг.

Значною складовою вдосконалення системи є залучення громадських організацій і волонтерів через механізми соціального замовлення, що дозволяє розширити спектр доступних послуг і охопити більшу кількість отримувачів допомоги. Паралельно розвивається інфраструктура інформування населення, зокрема через створення єдиного центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) та ефективних комунікаційних каналів, які забезпечують своєчасне інформування громадян про доступні соціальні послуги.

Ключовими орієнтирами соціальної політики громади також залишаються посилення профілактичної роботи, спрямованої на запобігання виникненню складних життєвих обставин, а також раціоналізація витрат із метою підвищення ефективності використання ресурсів. У підсумку реалізація

цих заходів забезпечує зростання доступності соціальних послуг, своєчасність їх отримання, розширення кола отримувачів та підвищення загальної результативності системи соціального захисту.

Розширення переліку соціальних послуг у територіальній громаді передбачає поступовий розвиток системи підтримки, орієнтованої насамперед на потреби вразливих категорій дорослого населення та дітей. Йдеться про перехід від стандартизованих, уніфікованих форм допомоги до більш індивідуалізованих підходів, які враховують конкретну життєву ситуацію кожної особи та забезпечують адресність соціального супроводу.

Водночас у сільській місцевості особливості способу життя населення суттєво впливають на організацію надання соціальних послуг. Потреби громадян можуть здаватися базовими, однак їх задоволення часто потребує значних витрат часу і фізичних зусиль: виконання побутових робіт, пов’язаних із відсутністю централізованих комунікацій (носіння води, догляд за домашнім господарством), а також значні відстані між домогосподарствами, які соціальним працівникам доводиться долати пішки. Це ускладнює оперативність і регулярність надання допомоги.

У зв’язку з цим існуючий механізм оцінювання потреб населення та планування кадрового забезпечення соціальної сфери не завжди є достатньо ефективним. Кількість соціальних працівників, а також наявність вузьких фахівців (психологів, юристів, соціальних педагогів) у громаді часто не відповідає реальному обсягу навантаження. Це призводить до зниження доступності професійної допомоги, особливо у віддалених населених пунктах, та ускладнює своєчасне реагування на складні життєві обставини.

Додатковими проблемами залишаються недостатній рівень фінансування соціальної сфери та обмеженість ресурсів для забезпечення гарантованих державою безоплатних послуг. У результаті частково виникає необхідність запровадження платних послуг, що може зменшувати доступність соціальної підтримки для малозабезпечених категорій населення.

У сукупності ці чинники негативно впливають на ефективність системи соціального захисту в громаді та потребують подальшого вдосконалення організаційних і фінансових механізмів її функціонування.

Висновки до розділу 2

Люди похилого віку стикаються з широким колом проблем побутового, психологічного, медичного та соціального характеру. Однією з найгостріших серед них є соціальна ізоляція та самотність, які часто посилюються через нерозуміння з боку оточення, відмінність життєвих звичок та низьку готовність до їх врахування. Усе це негативно впливає на якість життя літніх людей та підсилює їхню потребу в сторонній підтримці.

Своєчасне виявлення таких осіб і надання їм комплексної допомоги, що відповідає індивідуальним потребам, забезпечується через застосування мультидисциплінарного підходу. Послуги мультидисциплінарної команди Центру загалом надаються в повному обсязі відповідно до визначених запитів отримувачів, що дозволяє більш комплексно реагувати на їхні потреби.

Водночас обмежені фінансові можливості громади не завжди дозволяють забезпечити достатній рівень ефективності соціальної роботи з цією категорією населення. Це створює додаткові виклики для системи соціального захисту та потребує пошуку більш раціональних підходів до організації надання послуг.

З метою покращення соціального обслуговування осіб похилого віку в Центрі впроваджуються відповідні організаційні та методичні заходи. Зокрема, розроблено методичні рекомендації для працівників, а також запроваджено інформаційні картки для кожної соціальної послуги, що підвищує прозорість і доступність інформації для отримувачів.

Особливе місце у системі соціальної підтримки займає послуга «догляд вдома», яка є надзвичайно важливою для літніх людей як найбільш вразливої категорії населення. Соціальні працівники забезпечують виконання широкого спектра допоміжних функцій: придбання та доставку продуктів харчування і медикаментів, оплату комунальних послуг, отримання пенсій і соціальних виплат, приготування їжі, прання, прибирання житла, допомогу в гігієнічних процедурах, а також постійну емоційну підтримку підопічних. Усі ці заходи спрямовані на забезпечення гідних умов життя та підвищення рівня соціального захисту осіб похилого віку.

Послуга догляду вдома є життєво важливою для осіб похилого віку, оскільки дає їм змогу проживати у звичному домашньому середовищі та водночас отримувати необхідну соціальну підтримку й допомогу. Це сприяє збереженню їхньої автономності, відчуттю безпеки та психологічного комфорту [14].

Надання послуг догляду вдома має бути максимально доступним і гнучким, із урахуванням індивідуальних потреб кожної людини. Важливо забезпечувати не лише базову побутову допомогу, а й соціальну включеність, підтримку зв’язків із громадою та запобігання соціальній ізоляції, що є особливо актуальним для людей похилого віку.

У цьому контексті догляд вдома виступає важливим елементом ефективного виконання територіальною громадою своїх соціальних функцій. Його розвиток безпосередньо впливає на якість життя вразливих категорій населення та рівень соціальної згуртованості громади.

ВИСНОВКИ

Отже, одними з ключових напрямів розвитку сучасної державної політики є децентралізація влади та комплексне реформування системи соціальних послуг у територіальних громадах України. Ці процеси спрямовані на підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування, а також на забезпечення більшої доступності, якості й адресності соціальної підтримки для населення. Розширення повноважень громад дозволяє місцевим органам влади оперативніше реагувати на соціальні потреби мешканців і формувати більш гнучку систему соціального захисту.

Важливим елементом удосконалення системи соціальних послуг є впровадження сучасних інформаційних технологій, зокрема створення електронних систем для виявлення та оцінювання потреб населення, а також інструментів моніторингу й контролю якості наданих послуг. Це сприяє підвищенню прозорості управлінських рішень і ефективнішому використанню ресурсів на місцевому рівні.

Реформи у сфері соціального захисту загалом позитивно впливають на якість життя громадян, забезпечуючи реалізацію їхніх прав на соціальну підтримку відповідно до сучасних соціальних стандартів. Вони також сприяють підвищенню відповідальності органів місцевого самоврядування та відкритості їх діяльності перед населенням.

Закон України «Про соціальні послуги» є важливим нормативно-правовим актом, який регулює систему надання соціальних послуг та спрямований на чітке розмежування повноважень між різними рівнями органів влади. Його реалізація є складовою частиною ширшої адміністративно-територіальної реформи в Україні, спрямованої на підвищення ефективності системи управління та соціального захисту населення.

Надання соціальних послуг в Україні регулюється значним масивом нормативно-правових актів, які визначають організаційні, правові та фінансові засади функціонування цієї системи. Ключовим документом у цій сфері є Закон України «Про соціальні послуги», який набрав чинності 1 січня 2020 року (з подальшими змінами та доповненнями). Він був розроблений з урахуванням європейського досвіду та спрямований на вдосконалення механізмів соціальної підтримки населення, зокрема через профілактику складних життєвих обставин, а також мінімізацію їх негативних наслідків для осіб, які опинилися у складних умовах [17].

Зазначеним законом було запроваджено низку принципово нових підходів до організації системи соціальних послуг. Серед них — оновлена термінологія та класифікація соціальних послуг, удосконалений механізм оцінювання потреб особи або сім'ї, а також впровадження реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг. Важливим є те, що дані такого реєстру мають конфіденційний характер і підлягають захисту відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI [17].

Соціальні послуги підбирають індивідуально, залежно від потреб особи чи сім'ї, та надають до подолання або мінімізації наслідків складної життєвої ситуації. Для упорядкування процесу планування, організації надання та моніторингу якості соціальних послуг законом встановлена їх класифікація Завдання соціального захисту населення у територіальних громадах – це сукупність дій та програм, спрямованих на забезпечення соціального добробуту, безпеки та якості життя мешканців в межах конкретних місцевих громад.

Соціальні послуги становлять особливий вид підтримки, що спрямований на допомогу особам, які опинилися у складних життєвих обставинах або мають високий ризик їх виникнення. Їхній зміст визначається різними рівнями впливу на проблемну ситуацію та може передбачати

профілактику, подолання або мінімізацію негативних наслідків соціальних труднощів.

Надання соціальних послуг здійснюється відповідно до встановлених державних стандартів і базується на принципі пріоритетності інтересів отримувача. У процесі реалізації соціальної підтримки враховуються індивідуальні особливості особи, зокрема вік, стать, стан здоров'я, рівень фізичного та інтелектуального розвитку, життєвий досвід, а також соціально-культурна та етнічна належність. Особлива увага приділяється потребам дітей, осіб з інвалідністю, недієздатних громадян, осіб із обмеженою цивільною дієздатністю та людей похилого віку, а також обов'язково враховується їхня думка щодо отримуваних послуг.

Важливою складовою системи є забезпечення доступності соціальних послуг для населення та належне інформування громадян про можливості їх отримання. Відповідно до законодавства, надавачі соціальних послуг зобов'язані інформувати населення про перелік, зміст, обсяги, умови та порядок надання послуг у зрозумілій і доступній формі, у тому числі для осіб із різними видами порушень здоров'я.

У цьому контексті значну роль відіграє інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування. Зокрема, на офіційному сайті Чернівецької селищної ради у розділі «Соціальні послуги» розміщено актуальну інформацію, що забезпечує доступ громадян до необхідних відомостей та сприяє підвищенню поінформованості населення.

Виходячи з результатів теоретичного аналізу та проведеного емпіричного дослідження, можна зробити висновок, що система догляду вдома за людьми похилого віку стикається з низкою викликів і труднощів, які потребують комплексного та системного підходу до їх вирішення. Особливої уваги потребує питання соціальної підтримки найбільш вразливих категорій населення, зокрема осіб похилого віку.

Дослідження також свідчить, що ефективне попередження та подолання кризових ситуацій у цій сфері можливе лише за умови належного планування, координації та реалізації цільових соціальних програм, спрямованих на підвищення якості та доступності соціальних послуг.

Успішна організація соціальної роботи в територіальних громадах потребує не лише оперативності та адаптивності, а й комплексного врахування індивідуальних особливостей отримувачів послуг. Йдеться про культурні, етнічні, вікові, гендерні та соціально-економічні чинники, які безпосередньо впливають на характер потреб людини та ефективність надання їй допомоги. Такий підхід дозволяє забезпечити більш адресне та чутливе реагування на запити населення, особливо у випадках складних життєвих обставин.

Важливим складником ефективної системи соціального захисту є налагоджена взаємодія між органами державної влади, місцевого самоврядування, закладами соціальної сфери, громадськими об’єднаннями та волонтерськими ініціативами. Саме партнерська співпраця між цими суб’єктами створює умови для більш повного охоплення населення соціальною підтримкою.

Окремого значення набуває необхідність подальшого вдосконалення практичних механізмів соціальної роботи, які б ефективно поєднували управлінські рішення та професійну діяльність соціальних працівників. У сучасних умовах, що характеризуються підвищеними соціальними ризиками та викликами, особливо важливо формувати гнучкі моделі реагування, орієнтовані на підтримку вразливих груп населення.

Отже, результати проведеного дослідження підтверджують, що система соціальних послуг у територіальних громадах є ключовим інструментом забезпечення соціальної стабільності та реалізації державної політики на місцевому рівні. В умовах децентралізації громади отримали ширші повноваження та можливості для формування ефективної системи підтримки населення, що дозволяє більш точно враховувати потреби різних соціальних

груп, зокрема людей похилого віку, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб і сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Отже, подальший розвиток соціальної роботи має ґрунтуватися на принципах гуманності, професійності, доступності та орієнтації на потреби людини. Реалізація таких підходів сприятиме підвищенню рівня соціального добробуту населення, зміцненню довіри до інституцій влади та посиленню соціальної згуртованості в громаді загалом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України.
2. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#top
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги догляду вдома» № 1417 від 29.12.2009.
4. Наказ Міністерства соціальної політики України № 198 від 23.03.2020 «Про затвердження Форм звітності №1-СОЦ».
5. План пріоритетних дій Уряду на 2024 рік. URL: https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-planu-priorytetnykh-dii-uriadu-na-2024-rik-137r160224
6. Стратегія розвитку соціальних послуг. URL: https://www.kmu.gov.ua/news/stratehiia-rozvytku-sotsialnykhposluh
7. Болотіна Н. Право людини на соціальне забезпечення в Україні: проблема термінів і понять // Право України. 2019. № 4. С. 35.
8. Від соціального захисту населення залежить добробут громади // URL: https://decentralization.gov.ua/news/8250
9. Давиденко В.В., Жукова О.А., Дяденко Л.М. Моделі соціальної роботи з малозабезпеченими сім’ями: зарубіжні практики // Подільський науковий вісник. 2025. № 2.
10. Давиденко В.В., Жукова О.А., Рябіщук В.А. Зарубіжний досвід соціальної підтримки сімей // Харків, 2025.
11. Давиденко Г.В. Інклюзія у вищих навчальних закладах ЄС. Вінниця, 2015.
12. Давидюк О.О. Оцінка процесу надання соціальних послуг. URL: https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/3eac84a2-8d01-4a01-91ce-5edcda76f0e9/content
13. Державна служба статистики України. Статистичний щорічник України за 2023 рік. 2024.

14. Децентралізація влади та реформування системи соціальних послуг. URL: https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi81/0061166.pdf
15. Дубич К.В. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2015.
16. Дьяченко Л. Соціальна робота у сфері захисту прав людини. 2017.
17. European Social Network. Social Services in Cities. 2021.
18. International Federation of Social Workers. Global Definition of Social Work. 2014.
19. Ільчук Л.І. Розвиток інтегрованих соціальних послуг. 2018.
20. Капська А.Й. Соціальна робота з дітьми та молоддю. 2016.
21. Колосюк А.Р. Особливості соціального захисту в громаді. URL: https://fspo.udpu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/12/Колосюк%20A.P..pdf
22. Конончук А.І. Діяльність територіальних центрів. URL: https://ir.stu.cn.ua/server/api/core/bitstreams/df27dfd3-92f7-456d-a699-06d9d7bb3795/content
23. Ковальова О. Соціальна робота в умовах децентралізації. 2023.
24. Куценко О.І. Інноваційні технології в соціальній роботі. 2020.
25. Лактіонова Г.М. Соціальна робота в громаді. 2020.
26. Лебединська О.С. та ін. Соціальні послуги. 2025.
27. Панасюк І. Соціальна робота в громадах. 2021.
28. Паспорт Чернівецької громади.
29. Пилипенко Л.М., Змисна І.І. Класифікація соціальних послуг.
30. Право соціального захисту: навчальний посібник. 2024.
31. Рекомендації Ради Європи. 2019.
32. Савич О.О. Механізми управління соціального захисту. 2022.
33. Скуратівський В.А. Управління соціальним розвитком. 2019.
34. Словник термінів з соціальної роботи. 2020.
35. Соціальна робота: енциклопедичний словник. 2002.
36. Статут КУ «Чернівецький центр надання соціальних послуг».
37. Харківська ОВА. URL: https://kharkivoda.gov.ua/

38. Шубна О.В. Економічний вісник Донбасу. 2020.
39. Завіруха Н.С. Соціальний захист громади. 2021.
40. Андрєєва О.В. Соціальна політика: навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2021. – 256 с.
41. Бєлова Л.О. Соціальні послуги в умовах децентралізації: теорія та практика // Соціальна політика і соціальна робота. – 2022. – № 2. – С. 45–52.
42. Гринько Т.В. Організація надання соціальних послуг у територіальних громадах // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2023. – № 1. – С. 78–85.
43. Міністерство соціальної політики України. Офіційний сайт. URL: https://www.msp.gov.ua
44. Національна соціальна сервісна служба України. Офіційний сайт. URL: https://nssu.gov.ua
45. OECD. Social Policy Reforms and Trends. – Paris: OECD Publishing, 2022.
46. United Nations. Social Development Report 2023. – New York: UN, 2023.
47. UNICEF Ukraine. Social Services Strengthening in Communities. – Kyiv, 2023.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Систематизація соціальних послуг

Мета послуги :	Соціальна профілактика (попередження) Соціальна підтримка (подолання СЖО) Соціальне обслуговування (мінімізація)
Тип послуги:	Прості (не передбачають постійної або комплексної допомоги) Комплексні (за участі різних фахівців, систематична допомога) Комплексні спеціалізовані (для певних категорій отримувачів) Допоміжні (натуральна допомога)
Місце надання:	За місцем проживання отримувача (вдома) У приміщенні (стаціонарно та напівстаціонарно) За місцем перебування отримувача (у т.ч. на вулиці)
Термін надання	Екстренно (кризово) – невідкладно, протягом доби Постійно – не менше 1 разу на місяць протягом більше 1 року Тимчасово – не менше 1 разу на місяць протягом до 1 року

ДОДАТОК Б

Про внесення змін до деяких законів України щодо вирішення нагальних питань у сфері охорони здоров’я та соціальній сфері: Закон України від 22 травня 2024 року № 3728-IX;

Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21 червня 2001 року № 2558-III

Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22 жовтня 1993 року № 3551-XII.

Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України від 16 грудня 1993 року № 3721-XII.

Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 06 жовтня 2005 року № 2961-IV. [23]

Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР.

Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 09 квітня 1999 року № 586-XIV.

Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII. [19]

Необхідне нормативно-правове регулювання було визначено й Кабінетом Міністрів України:

● Постановою КМУ від 01.06.2020 року № 587 затверджено Порядок організації надання соціальних послуг.

● Постановою від 1.06.2020 № 449 року затверджено Порядок здійснення моніторингу надання та оцінювання якості соціальних послуг.

● Постановою КМУ від 3.03.2020 року № 185 затверджено Критерії діяльності надавачів соціальних послуг.

● Постановою КМУ від 1.06.2020 № 429 затверджено Порядок визначення диференційованої плати за надання соціальних послуг.

● Постановою КМУ від 3 березня 2020 року № 177 затверджено Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг.

Наказами Міністерства соціальної політики:

- від 17.05.2022 року № 150 затверджено Методику обчислення середньомісячного сукупного доходу сім’ї для надання соціальних послуг;
- від 19.04.2023 року № 130-Н затверджено Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах.

Також наказами Мінсоцполітики затверджено Державні стандарти соціальних послуг.

Закони України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII та «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» є базовими у системі соціальних послуг в Україні, ключовими є постанови Кабінету Міністрів України № 64 від 14.01.2026 (організація послуг, управління) та № 281 від 02.03.2026 (оновлення системи), які регулюють діяльність, державні стандарти, надання послуг та їх фінансування.

Постанова КМУ № 64 від 14.01.2026 «Деякі питання організації надання соціальних послуг» (новий порядок ведення випадку та соціального менеджменту).

Постанова КМУ від 02.03.2026 № 281 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо розвитку системи соціальних послуг».

Постанова КМУ від 22.12.2023 № 1352 «Про затвердження Порядку використання коштів державного бюджету на розвиток системи соціальних послуг».

Затверджені Мінсоцполітики стандарти для базових послуг.

У 2025 році в Україні прийнято низку законів та нормативних актів для підтримки військових: введено посаду Військового омбудсмана (20.09.2025), продовжено фінансування оборони через військовий збір, прийнято зміни щодо служби осіб понад 60 років, а також розширено програми адаптації ветеранів та посилено матеріально-технічне забезпечення частин.

- Військовий омбудсман: 20 вересня 2025 року розпочав роботу Військовий омбудсман для захисту прав військовослужбовців, який має право перевіряти військові частини, розглядати скарги та співпрацювати з органами влади.
- Військовий збір та фінансування: Прийнято закон про продовження сплати військового збору для забезпечення стабільного фінансування оборони. Також діють місцеві програми, наприклад, Програма сприяння матеріально-техничному забезпеченню військових частин (2025).
- Служба осіб 60+: Впроваджено можливість для осіб старше 60 років, які придатні до служби, добровільно укладати контракт на один рік для небойових посад.
- Підтримка ветеранів та сімей: Постановою № 1402 від 29.10.2025 розширено інструменти адаптації ветеранів та їх сімей, включно з навчанням та працевлаштуванням.

- Мобілізація та облік: У 2025 році оновлено цифрові інструменти (через «Резерв+») для оформлення відстрочок. Також затверджено програми сприяння мобілізації та призову (2025).

ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ НОРМАТИВНО - ПРАВОВИХ АКТІВ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Закони України

● Закон України «Про соціальні послуги»№ 2671-VIII 17 січня 2019 року із наступними змінами і доповненнями

● Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»

● Закон України «Про протидію торгівлі людьми»

● Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»

● Закон України «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк»

● Закон України «Про основи соціального захисту бездомних осіб та безпритульних дітей»

Постанови Кабінету Міністрів України

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 479 «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 200 «Про затвердження Положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу на зайняття посади керівника надавача соціальних послуг державного/комунального сектору»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020№ 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020№ 429 «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 430 «Про затвердження Порядку підготовки та перепідготовки фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020№ 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020№ 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 22.12.2023 № 1352 «Про затвердження Порядку використання коштів державного бюджету на розвиток системи соціальних послуг».

● Постанова Кабінету Міністрів України від 27.10.2023 № 1124 «Деякі питання надання соціальних послуг»

● Постанова Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 560 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»;

Державні стандарти соціальних послуг

● Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»

Наказ Міністерства соціальної політики України № 147 від 25.03.2021

● «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги»

● Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.05.2022 № 145 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору»;

● Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.08.2013 № 495 «Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.09.2013 № 596 «Про затвердження Державного стандарту соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.04.2015 № 372 «Державний стандарт підтриманого проживання бездомних осіб»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 29.01.2016№ 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.08.2017 № 1307 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування»

● Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.12.2018 № 1901 «Про затвердження Державного стандарту соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 07.06.2017 № 956 Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 06.05.2021 № 220 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги перекладу жестовою мовою»;
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.03.2021 № 115 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних»;
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.10.2020 № 677 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин»;
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.01.2021 № 13 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги тимчасового відпочинку для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю»;
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.12.2021 № 718 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги супроводу під час інклюзивного навчання».

Накази Міністерства соціальної політики України

● Наказ Міністерства соціальної політики України № 130-Н від 19.04.2023 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах»;
●Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.05.2022 № 150 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг»;
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.05.2022 № 147 «Про затвердження Змін до деяких наказів Міністерства соціальної політики України»;
● Наказ Міністерства соціальної політики України 18.04.2022 № 135 «Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)»;
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.08.2011 № 326 «Про впровадження соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку»

● Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 28.10.2014 № 828 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 07.12.2015 № 1186 «Про затвердження Методичних рекомендацій розрахунку вартості соціальних послуг»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 № 753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 14.07.2016 № 762 «Про затвердження форм документів, необхідних для оформлення на обслуговування в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.01.2017 № 138 «Про затвердження форми звітності № 12-соц (річна) «Звіт про організацію надання соціальних послуг» та інструкції щодо її заповнення»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 12.06.2020 № 414 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги»
● Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»
●Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 «Про затвердження Типового договору про соціальні послуги» [20]

ДОДАТОК В

Схема організації соціального супроводу клієнта (людини похилого віку)

№зп	Цілі	Результат
1	Прийом і вивчення клієнта:	- збір інформації про клієнта - інтерв'ю з клієнтом
2	Первинне обстеження клієнта :	- обстеження житлових умов клієнта - бесіда з клієнтом, роз'яснення мети та завдань діяльності - грунтовний аналіз даних про клієнта та прийняття рішення про супровід - офіційне повідомлення про прийняте рішення
3	Комплексне обстеження клієнта :	- визначення сфери послуг, необхідних клієнту - збір детальної інформації про сім'ю, партнерські установи - заповнення анкети
4	Планування, укладання угоди :	- планування супроводу (спільно з клієнтом) - затвердження плану угоди - періодичний перегляд угоди (спільно з клієнтом)
5	Надання допомоги клієнту:	- соціальна робота: застосування різноманітних видів діяльності та послуг, ведення документації та періодичне обговорення процесу супроводу на робочих нарадах - матеріальна (фінансова) допомога клієнту : визначення (спільно з клієнтом) необхідних потреб, сприяння наданню різних видів державної, шефської допомоги, залучення благодійних організацій
6	Завершення й оцінка проведеної роботи : - заповнення клієнтом оцінювальної анкети - надання клієнту інформації про соціальну підтримку, якою може скористатися в майбутньому	- заповнення клієнтом оцінювальної анкети - надання клієнту інформації про соціальну підтримку, якою може скористатися в майбутньому
7	Написання звіту й обговорення проведеної роботи : - написання звіту - обговорення звіту - визначення подальших перспектив роботи з клієнтом	- написання звіту - обговорення звіту - визначення подальших перспектив роботи з клієнтом

ДОДАТОК Г

Оцінка отримувачами процесу надання соціальних послуг (%)

Критерії оцінки	Цілком задовільно	Скоріше задовільно	Скоріше незадовільно	Зовсім не задовільно	Важко відповісти
Перелік, різноманітність запропонованих послуг	7	4	0	0	0
Періодичність надання послуг	6	3	0	0	0
Обсяг послуг, що надаються	6	4	0	0	0
Якість наданих послуг	10	5	0	0	0
Укомплектованість спеціалістами	6	2	0	0	0
Рівень кваліфікації співробітників	10	4	0	0	0
Доброзичливе ставлення персоналу	10	8	0	0	0
Швидкість реагування на потреби одержувачів	9	6	0	0	0
Задоволеність складовими процесу надання соціальних послуг в цілому	64	36	0	0	0

ДОДАТОК Д

Перелік питань, що використовувались при опитуванні учасників дослідження

№	Перелік питань
1	Уявлення соціального працівника про діяльність Центру у роботі з людьми похилого віку.
2	Характеристика особливостей надання послуги догляду вдома?
3	Як вплинув воєнний стан на людей, які потребують догляду вдома? Які зміни відбулися в житті цих людей? Як вони справляються з ситуацією?
4	Як фахівці застосовують етичні принципи у щоденній практиці?
5	Бачення співпраці соціальних працівників з іншими установами та організаціями? Які партнери допомагають соціальним працівникам у наданні послуги догляду вдома.
6	Яка соціальна проблема є найбільш гострою?
7	Які специфічні потреби мають підопічні ?
8	Як підопічні сприймають свою ситуацію та які ресурси для її вирішення вони мають?
9	Які орієнтації, потреби та почуття характерні для конкретної людини?
10	Які існують бар'єри у доступі осіб похилого віку до соціальних послуг?
11	Як клієнти оцінюють якість та своєчасність наданої допомоги?
12	Чи змінилася життєва ситуація підопічного після допомоги соціального працівника?
13	Які результати соціальної роботи (короткострокові та довгострокові)?
14	Який рівень доступу до базових соціальних послуг мають вразливі верстви населення?
15	Як клієнти оцінюють якість та доступність послуг, що надаються територіальним центром соціального обслуговування?
16	Чи забезпечують індивідуальні плани реабілітації досягнення поставлених цілей для підопічної особи?
17	Які існують бар'єри у взаємодії між соціальним працівником та підопічною особою?
18	Який рівень професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери?
19	Які професійні компетентності потребують вдосконалення у соціальних працівників при роботі з людьми з особливими потребами?
20	Як фахівці застосовують етичні принципи у щоденній практиці?