

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Західноукраїнський національний університет  
Навчально-науковий інститут публічного управління  
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

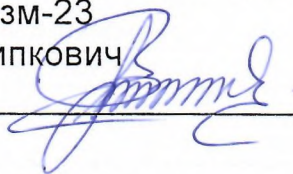
**РИПКОВИЧ Тетяна Володимирівна**

**Механізм соціального обслуговування жителів  
територіальної громади. / The mechanism of  
social service for the residents of the territorial  
community**

спеціальність: 281 - Публічне управління та адміністрування  
освітньо-професійна програма - Державна служба

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи  
ДСПУАзм-23  
Т. В. Рипкович



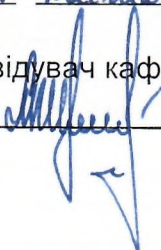
Науковий керівник:  
к.е.н., доцент, О. П. Дудкіна



Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту:

"24" листопада 2022 р.

Завідувач кафедри

  
М. М. Шкільняк

ТЕРНОПІЛЬ - 2022

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЕЛІВ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ</b>	
1.1. Економічна сутність та роль соціального обслуговування населення	6
1.2. Сутність, види та принципи надання соціальних послуг населенню ...	12
1.3. Механізм соціального обслуговування жителів територіальної громади .....	19
Висновки до розділу 1 .....	25
<b>РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СУЧАСНОГО СТАНУ РЕАЛІЗАЦІЇ МЕХАНІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЕЛІВ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ</b>	
2.1. Організаційний механізм соціального обслуговування жителів територіальної громади .....	27
2.2. Аналіз системи соціального обслуговування населення Свалявської територіальної громади .....	36
2.3. Оцінка якості соціального обслуговування жителів територіальної громади .....	44
Висновки до розділу 2 .....	51
<b>РОЗДІЛ 3. ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЕЛІВ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ</b>	
3.1. Удосконалення кадрового забезпечення та професійної підготовки фахівців соціального обслуговування .....	53
3.2. Роль некомерційних організацій в системі соціального обслуговування жителів територіальної громади .....	59
Висновки до розділу 3 .....	66
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	68
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	73
<b>ДОДАТКИ</b> .....	80

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В даний час все більш актуальним стає питання підвищення ефективності та якості соціальних послуг, що надаються населенню органами державної влади, органами місцевого самоврядування, а також некомерційними організаціями. Якість соціальних послуг повинна забезпечуватися не можливостями соціальних служб територіальних громад, а індивідуальними потребами потребуючих. Питання розвитку територіальної громади та ресурсного забезпечення потребують суттєвого вдосконалення, задля ефективного вирішення завдань у соціальній сфері, зокрема у сфері соціального обслуговування. Основною спрямованістю соціального обслуговування має бути сприяння задоволеності потреб, зниження рівня соціальних ризиків, вирішення питань існування громадян, які опинились у складних життєвих обставинах шляхом надання послуг соціального спрямування. Актуальність теми дослідження також визначається станом соціальної сфери у період військового вторгнення на територію України, коли громадяни опинилися у важких життєвих обставинах, потребують соціального захисту та обслуговування з метою підтримання життєво необхідного рівня життя. Тому, потребує дослідження механізм соціального обслуговування жителів територіальної громади з врахуванням усіх факторів впливу на рівень життя населення.

**Аналіз останніх досліджень та наукових праць.** Теоретичною основою дослідження стали наукові праці вчених, серед яких слід виділити: О. Антоненко, О. Бобровської, Є. Бородіна, В. Баштанника, В. Гончарова, К. Дубич, Г. Кучер, Н. Шульги, І. Ярошенко, М. Головатого, М. Руженського, К. Гафарова, І. Арістова, М. Кравченко, К. Міщенко, І. Рудкевич, Б. Сташківа, А. Халецької та ін.

**Мета та завдання кваліфікаційної роботи.** Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних основ та формування практичних рекомендацій щодо пріоритетних напрямів удосконалення механізму соціального обслуговування жителів територіальної громади.

Досягнення поставленої мети потребує вирішення завдань, а саме:

- дослідити економічну сутність та роль соціального обслуговування населення;
- охарактеризувати сутність, види, принципи надання соціальних послуг населенню;
- розглянути механізм соціального обслуговування жителів територіальної громади;
- встановити особливості організаційного механізму соціального обслуговування жителів територіальної громади;
- проаналізувати систему соціального обслуговування населення Свалявської територіальної громади Закарпатської області;
- здійснити оцінку якості соціального обслуговування жителів територіальної громади;
- обґрунтувати напрями удосконалення механізму соціального обслуговування жителів територіальної громади та визначити роль некомерційних організацій в системі соціального обслуговування.

**Об'єктом дослідження** є процеси соціального обслуговування жителів територіальної громади.

**Предметом дослідження** є теоретичні, практичні та організаційні засади механізму соціального обслуговування жителів територіальної громади.

**Методи дослідження.** Методологічною основою кваліфікаційної роботи стали загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: з метою дослідження та уточнення змісту понять застосованих у роботі використано методи аналізу, порівняння й узагальнення; для наочного подання одержаних результатів дослідження та аналітичних показників застосовано метод графічного зображення; при формулювання висновків дослідження використано метод системного аналізу; задля обґрунтування положень щодо необхідності удосконалення механізму соціального обслуговування жителів громади застосовано метод абстрагування.

Інформаційною основою дослідження є нормативно-правові акти, дані Міністерства соціальної політики України, Міністерства розвитку громад та

територій України, Державної служби статистики, Відділу соціального захисту населення Свалявської територіальної громади, Територіального центру соціального обслуговування жителів Свалявської територіальної громади, наукові дослідження вчених та практиків, інтернет-ресурси.

**Наукова новизна дослідження** полягає в узагальненні теоретичних положень та обґрунтуванні практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму соціального обслуговування жителів територіальної громади.

**Практичне значення** одержаних результатів полягає у тому, що висновки та пропозиції мають практичну значущість та можуть бути використані у процесі здійснення соціального обслуговування жителів територіальної громади.

**Апробація результатів дослідження.** За темою дослідження опубліковано тези, які були апробовані на: Науковій інтернет-конференції студентів та молодих вчених кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу «Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні» (м. Тернопіль, 10 листопада 2022 р.).

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає 72 сторінки комп'ютерного тексту. Кваліфікаційна робота містить 12 рисунків, 9 таблиць, список використаних джерел з 69 найменувань, 3 додатки.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЕЛІВ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

### **1.1. Економічна сутність та роль соціального обслуговування населення**

Однією з ознак високої якості життя в цивілізованих державах є можливість громадян користуватися системою різноманітних соціальних послуг. Розвиток соціального обслуговування, соціальної сфери територіальної громади загалом пов'язані з реалізацією пріоритетних проектів та розвитком громади.

На сьогодні питання розвитку територіальної громади та ресурсного забезпечення потребують суттєвого вдосконалення, задля ефективного вирішення завдань у соціальній сфері, зокрема у сфері соціального обслуговування. Послуги соціального обслуговування є складовою соціального забезпечення, спрямованого на надання допомоги за рахунок бюджетних коштів та спеціалізованих фондів певним категоріям громадян у разі настання у них негативних подій, що визнаються суспільством соціально значущими.

Перспективним напрямом функціонування соціальної сфери територіальної громади має стати реалізація правильно збудованої системи пріоритетів та механізмів ефективного використання ресурсів, що виділяються на соціальні цілі. Тому, питання ефективного управління в сфері соціального обслуговування для територіальної громади є актуальною і заслуговує на особливу увагу.

На думку В. Гончарова сутність поняття соціального обслуговування варто розглядати у декількох аспектах. Зокрема, науковцем визначено, що «соціальне обслуговування розглядається в широкому розумінні, де визначено, що соціальне обслуговування є частиною соціальної політики – діяльністю, спрямованою на різносторонній розвиток особистості, задоволення соціальних

потреб широких верств населення шляхом надання різних соціальних послуг» [7].

Згідно з іншим підходом, запропонованим науковцем соціальне обслуговування варто розглядати, як «діяльність соціальних служб, спрямована на надання соціальних послуг людям, які опинилися у складних життєвих обставинах, з метою подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їхнього соціального статусу й повноцінної життєдіяльності» [7].

К.В. Дубич запропоновано розглядати соціальне обслуговування як «діяльність державних структур і громадських організацій щодо соціальної підтримки, а також надання соціально-економічних, соціально-медичних, соціально-правових та психолого-педагогічних послуг і матеріальної допомоги, здійснення адаптації та реабілітації громадян, що перебувають у складній життєвій ситуації і не можуть самотійно її подолати» [12].

Науковцем Г. М. Кучер соціальне обслуговування населення трактується як «спрямоване на надання спеціальними органами держави громадянам різноманітних послуг безоплатно або на умовах часткової оплати з метою запобігання настанню або зниження негативних наслідків соціальних ризиків, що настали, з метою посилення їхнього соціального захисту» [22].

Основною спрямованістю соціального обслуговування є сприяння задоволеності потреб, зниження рівня соціальних ризиків, вирішення питань існування громадян, які опинились у складних життєвих обставинах шляхом надання послуг соціального спрямування. Соціальне обслуговування є складовою соціального захисту та однією із складових сектору соціальної сфери.

Зарубіжні та вітчизняні науковці досліджуючи сутність соціального обслуговування акцентують увагу на соціальному забезпеченні громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах соціальними послугами, що здійснюється соціальними службами територіальної громади.

В наукових джерелах під соціальним забезпеченням розуміється допомога громадянам, котрі мають життєві проблеми та потребують підтримки зі сторони держави.

Н.В. Шульгою визначено, що «соціальне забезпечення – це система державних заходів щодо надання матеріальної допомоги з метою компенсації, зниження або запобігання негативного впливу соціальних ризиків на осіб, які через незалежні від них життєві обставини не мають достатніх засобів до існування» [65, с. 27].

Загалом, вітчизняними науковцями розглядається соціальне забезпечення як економічна та правова категорії. Економічний підхід соціального забезпечення виражається у перерозподілі суспільних благ та надання соціальної допомоги за рахунок фондів споживання. Правовий підхід ґрунтується на наданні матеріальної допомоги окремим громадянам, котрі мають потребу у соціальному захисті зі сторони держави [58].

Найбільш прийнятним визначенням є трактування соціального забезпечення подане І.С. Ярошенко, зокрема науковцем визначено, що «соціальне забезпечення слід визначити, як діяльність держави щодо матеріального забезпечення осіб, які мають обмежені можливості на ринку праці, осіб, що зазнали соціального ризику, внаслідок якого втратили здоров'я та (або) засоби для існування і не можуть матеріально забезпечити себе і своїх утриманців» [66, с. 230].

На законодавчому рівні відсутнє визначення сутності соціального обслуговування, однак Конституцією України визначено право громадян на соціальне забезпечення, яке включає у себе соціальне обслуговування.

Сфера соціального обслуговування охоплює усі види обслуговування, серед яких виділяють: догляд, організація харчування, сприяння в отриманні медичної, правової, соціально-психологічної та економічної видів допомоги, допомоги у професійній підготовці, працевлаштуванні, організації дозвілля, що надаються громадянам, які потрапили у важку життєву ситуацію.

Організація захисту соціально-економічних інтересів населення, удосконалення соціального обслуговування, залучення коштів громадян до фінансового забезпечення розвитку територіальної громади є найважливішою функцією державного управління. Оптимізація управління у даному випадку



пов'язані з ефективним використанням місцевих ресурсів, формуванням відповідної інфраструктури у сфері підвищення якості соціального обслуговування. В даному випадку перед територіальною громадою постає питання сформувати ефективне соціальне середовище спільно з мешканцями громади та сприятиме підвищенню якості життя.

В умовах реформування соціальної сфери змінюються підходи до соціального обслуговування населення, що виявляється у наступних положеннях:

- зміна у суспільному житті, що визначає оновлену функціональну специфіку даної галузі. Функція забезпечення умов виживання в критичних умовах змінилася на функцію підтримки життєдіяльності, розвитку самостійних навиків адаптації;

- соціальне обслуговування, як частина суспільної системи, забезпечує актуальні суспільні запити та норми. Стосовно сучасних реалій це означає, що така професійна організація, яка була заснована на патерналістичних, розподільчих умовах, повинна трансформуватися відповідно до ринкових тенденцій, щоб відповідати цільовим приписам модернізованої суспільної ідеології [53];

- необхідність функціонування на інноваційних підходах вимагає формування нових засад роботи установ та підготовки кадрів. З'явилася необхідність, щоб у соціальній сфері обслуговування працювали освічені, ініціативні фахівці, здатні реалізувати законодавчі норми на практиці, застосовувати сучасні технології та домагатися реального покращення життя громадян, які опинились у важких життєвих обставинах [29].

В даний час соціальне обслуговування населення є однією з небагатьох галузей, обсяги якої постійно зростають, охоплюючи дедалі більшу частину населення. Постійно розширюється і коло питань, що входять до цієї галузі. У нових економічних умовах перевищення темпів зростання цін на споживчі товари та послуги, рівень оплати житлово-комунальних послуг над темпом зростання доходів населення продовжує негативно впливати на якість життя

населення. Кількість одержувачів адресної соціальної допомоги постійно зростає, що демонструє все ще низькі доходи населення щодо до величини прожиткового мінімуму та визначає актуальність надання державної соціальної допомоги такої категорії громадян.

Право на соціальне обслуговування мають громадяни, які опинилися у складних життєвих обставинах, які згруповано у наступні категорії:

- громадяни пенсійного віку, хворі, інваліди, котрі не спроможні самообслужити та потребують сторонньої допомоги;

- громадяни, які опинилися у важких життєвих обставинах, що може бути спричинено безробіттям, стихійними лихами, а також особи, які утримують неповнолітніх дітей, дітей-інвалідів, інвалідів, осіб похилого віку.

У соціальній сфері населенню надаються суспільні блага, тобто соціальні послуги, що надаються у сфері соціального захисту в частині соціальної допомоги є виключно чистими суспільними благами; у сфері охорони здоров'я, освіти, у сфері соціального захисту для громадян похилого віку, визнаних такими, що потребують соціального обслуговування надаються змішані суспільні блага; комерційні суспільні блага у соціальній сфері надаються шляхом реалізації соціальних послуг для громадян на платних засадах в залежності від якості та ексклюзивності послуги.

Регулювання чистих та змішаних суспільних благ має здійснюватися державою: воно визначатиме те оптимальне співвідношення, при якому досягається оптимальна якість суспільного блага при максимальному використанні ресурсів, які може витратити держава при найбільшому охопленні благом громадян, які її потребують.

Особливу актуальність на рівні територіальних громад набувають питання створення ефективних організаційно-економічних механізмів розвитку існуючої системи соціального обслуговування, формування конкурентного середовища та адаптації сфери надання соціальних послуг до ринкових умов, побудови на принципах приватно-державного партнерства моделі соціального обслуговування, що структурно представляє мережу державних, комерційних та

некомерційних організацій.

Системність соціального обслуговування населення полягає насамперед у тому, що сукупність закладів соціального захисту – це не проста множинність постачальників соціальних послуг, а інституційно організована та централізовано керована сукупність суб'єктів, які виконують суспільно необхідні завдання соціального захисту найменш захищених соціальних верств населення.

Організаційно-економічні механізми соціального обслуговування передбачають використання інструментів, які забезпечують реалізацію функцій управління системою: планування, облік, контроль; ефективних інструментів фінансування системи, що включають адресне фінансування об'єктів управління – соціальних послуг. До інструментів управління системою соціального обслуговування населення відносять: стандарти якості соціального обслуговування населення, норми та нормативи формування показників державного завдання за обсягом та складом соціальних послуг, нормативи вартості та тарифи надання, нормативи адресного фінансування соціальних послуг.

На основі проведеного дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців визначено, що соціальне обслуговування населення слід розглядати, як діяльність спрямовану на надання соціальних послуг громадянам, які опинились у важких життєвих обставинах та потребують соціальної підтримки. Соціальне обслуговування є складовою частиною системи соціального захисту та соціальної політики. Соціальне обслуговування населення здійснюється шляхом реалізації соціальних послуг, тому у нашому дослідженні здійснимо аналіз формування та реалізації механізму надання соціальних послуг населенню, які потребують соціального захисту.

## 1.2. Сутність, види та принципи надання соціальних послуг населенню

Особливістю сучасного середовища є підвищення ролі сфери послуг, з розвитком якої найчастіше пов'язують перехід суспільства до постіндустріального етапу розвитку. Найважливішою складовою сфери послуг є соціальна сфера, яка, з однієї сторони, відображає загальні риси сфери послуг, а з іншої, відрізняється специфічними властивостями, пов'язаними з особливостями соціальних послуг та її соціально-економічними властивостями. З позицій управління найбільш прийнятною є думка, за якою соціальна сфера надає цілий набір соціальних послуг.

Сутність поняття соціальна сфера слід визначати як сукупність галузей, видів діяльності, організацій та установ, пов'язаних із наданням соціальних послуг. При цьому кількісні та якісні показники функціонування соціальної сфери визначаються, з однієї сторони, досягнутим рівнем розвитку галузей виробництва та засобів споживання, виробничою та соціальною інфраструктурою, ступенем соціальної орієнтованості економіки; з іншої – рівнем освіти, ціннісними особливостями громадян та нормами споживання.

У сучасній соціально-економічній літературі поняття соціальних послуг трактується у вузькому та широкому значеннях.

На думку М.Ф. Головатого соціальні послуги слід розглядати, як «вид діяльності, спрямований на задоволення основних соціальних потреб індивіда з метою сприяння його успішному соціальному функціонуванню» [6].

Науковцем запропоновано здійснювати надання соціальних послуг у вигляді «соціального, профорієнтаційного, психологічного та юридичного консультування, допомоги в пошуку роботи, медичної допомоги, а також освітніх послуг, побутових послуг для догляду непрацездатних громадян, центрами зайнятості, соціальними службами, реабілітаційними центрами, закладами освіти та охорони здоров'я» [6].

М.М. Руженський допускає, що сутність соціальних послуг варто розглядати як специфічну суспільну споживчу вартість, яка полягає в тому, що

«процес надання одночасно є і процесом їх споживання, тому ці відносини одночасно є відносинами суспільно організованого споживання валового внутрішнього продукту суспільства» [54].

К.Е. Гафарова у наукових працях визначає «що ключовим фактором соціальної трансформації є економічна глобалізація, котра обумовлює як розширення соціальних запитів і потреб громадян різних країн, так і можливостей їх задоволення на національному та інтернаціональному рівнях, що актуалізує суттєве оновлення національної системи соціальних послуг» [5].

Соціальні послуги, на думку К.В. Дубич визначаються як «сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами і недержавними організаціями, спрямовані на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин окремих осіб, груп населення для повернення їх до повноцінної життєдіяльності» [10].

На особливостях соціальних послуг акцентує увагу О. Нечосіна визначивши, що «соціальні послуги визначаються, як особливий вид послуг, що передбачають допомогу особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також особам, які мають найвищий ризик опинитися у складних життєвих обставинах» [27]. Означене трактування подається більш вузькому значення.

Відповідно до законодавчого акту України «Про соціальні послуги, соціальні послуги визначено як комплекс заходів із надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем» [49].

На основі вище розглянутих трактувань сутності соціальної послуги визначено, що у широкому значенні соціальні послуги пов'язують із реалізацією системи соціальних прав громадян на соціальне забезпечення, включаючи соціальне страхування; на достатній життєвий для кожної людини та її сім'ї та на безперервне поліпшення умов життя; на освіту шляхом участі у культурному житті. При цьому на державу в межах наявних ресурсів покладаються заходи із

забезпечення соціальних прав громадян.

До послуг, безпосередньо спрямованих на розвиток людського капіталу та людського потенціалу, насамперед слід віднести послуги охорони здоров'я, освіти, культури, фізкультури та спорту. З точки зору зміцнення потенціалу здоров'я людей, до цієї групи можна додати інші галузі та види діяльності, пов'язані з охороною здоров'я: соціальне забезпечення та соціальне обслуговування, туристично-рекреаційна діяльність. З точки зору розкриття творчих здібностей та реалізації інтелектуального потенціалу велике значення має наука, яка на цій підставі входить у сферу соціальних послуг. Другу групу соціальних послуг у широкому значенні становлять послуги, які б забезпечували комплекс життєвих умов людей. Найчастіше до них відносять житлово-комунальні послуги, пасажирський транспорт, зв'язок щодо обслуговування населення, а також невиробничі види побутового обслуговування.

Однак, набагато частіше соціальні послуги розглядаються у вузькому значенні. Соціальні послуги визначаються як дія у сфері соціального обслуговування з надання постійної, періодичної, разової допомоги, у тому числі термінової допомоги, громадянину з метою покращення умов його життєдіяльності та розширення його можливостей самостійно забезпечувати свої основні життєві потреби.

Найбільш прийнятним на нашу думку є трактування сутності соціальної послуги як сукупності відносин у економічній, соціальній та інших сфер розвитку територіальної громади задля формування взаємовідносин, які сприяють підвищенню рівня якості життя населення громади.

Процес надання соціальних послуг здійснюється на основі формування видів, принципів та форм.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» основними формами надання соціальних послуг може бути матеріальна допомога та соціальне обслуговування [49]. Застосування матеріальної допомоги здійснюється для осіб, які мають складні життєві обставини, її надання можливе у вигляді грошової допомоги або продуктами, необхідними для власного

споживання. Соціальне обслуговування передбачає надання допомоги за місцем проживання потребуючої особи; у інтернатних та реабілітаційних закладах; в закладах тимчасового або стаціонарного перебування; територіальних центрах надання соціальних послуг [49].

До принципів надання соціальних послуг слід віднести загальноприйняті принципи, які визначаються законодавчим актом, а саме: дотриманість прав людини, а також прав дитини та осіб з інвалідністю; гуманізм у наданні послуги; забезпеченість статевої рівності; повага до честі та гідності людини; толерантність; законність; соціальна справедливість; доступність та відкритість; неупереджене та безпечне ставлення; добровільне надання послуги; індивідуальний підхід до кожної особи; комплексність послуги; конфіденційність; максимальна ефективність та прозоре використання фінансових ресурсів; забезпечення належного рівня якості соціальних послуг.

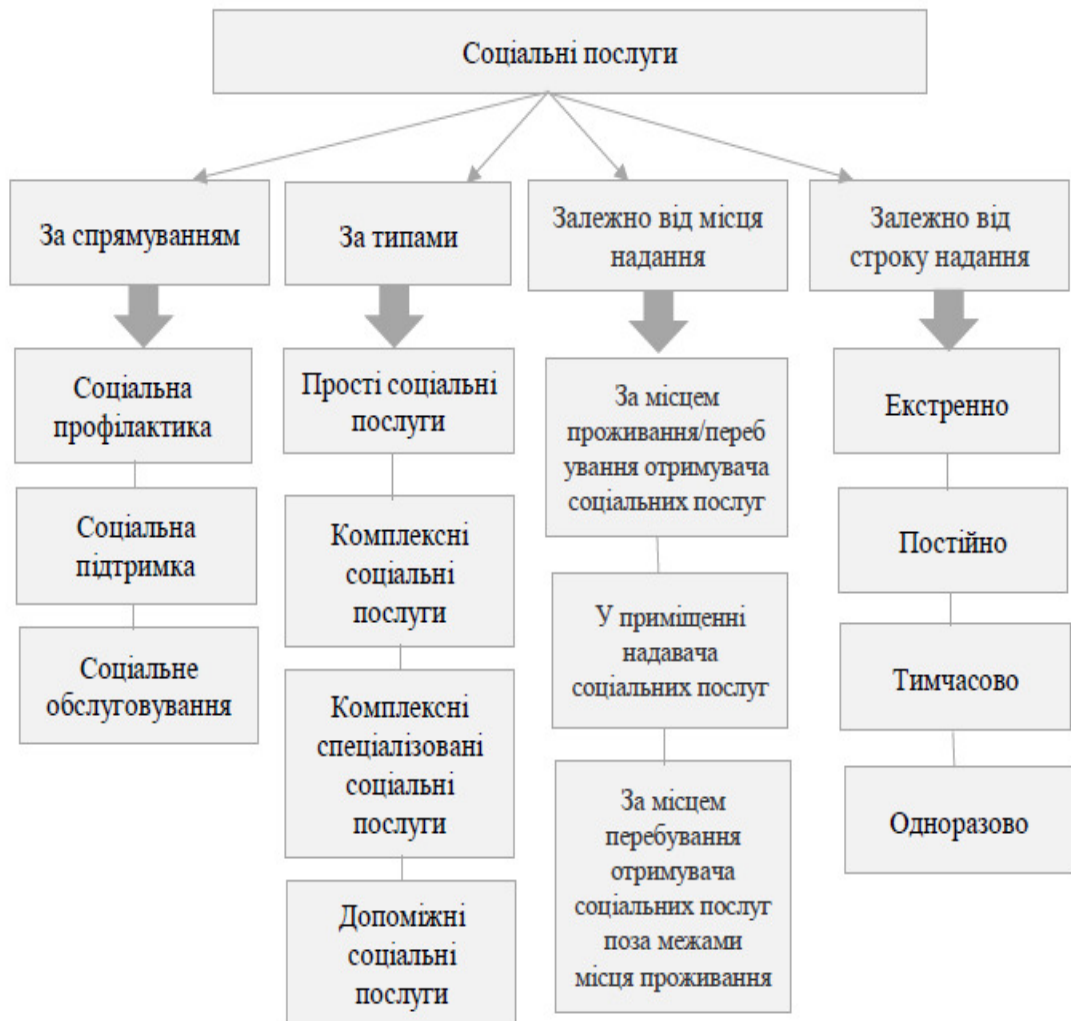
Соціальні послуги спрямовуються на досягнення цілей, серед яких виділяють: профілактику складних життєвих обставин людини; подолання складного життєвого становища; зниження негативних проявів складних життєвих обставин.

В процесі здійснення забезпеченості громадян, які опинились у важких життєвих обставинах застосовуються різноманітні види соціальних послуг, які класифікуються за різними ознаками. Класифікація соціальних послуг подана на рис. 1.1.

В залежності від спрямованості соціальні послуги класифікуються на соціальну профілактику, підтримку та обслуговування. Особливістю соціальної профілактики є попередження виникнення складних обставин, соціальна підтримка передбачає застосування різноманітних інструментів подолання людиною складних життєвих обставин; на зниження негативних наслідків впливу складних життєвих обставин спрямоване соціальне обслуговування.

За типами надання соціальні послуги поділяються на прості, комплексні, комплексні спеціалізовані та допоміжні. Характерною особливістю простих соціальних послуг є надання інформаційних, консультаційних, посередницьких

послуг особам, які потребують підтримки, а також надання прихистку. Відмінними від простих послуг є комплексні, що ґрунтуються на узгодженості дій спеціалістів на постійній або систематичній допомозі, прикладом таких послуг можуть бути: виховання, соціальний супровід, адаптація, спільне проживання. Надання певним особливими категорія отримувачів послуг здійснюється на основі комплексних спеціалізованих соціальних послуг, зокрема такими отримувачами можуть бути ВІЛ-інфіковані особи, особи із залежністю від різних препаратів, особи, які зазнали вербування, біженці. Окрім означених видів, надаються соціальні послуги як допоміжні, що полягають у підтримці потребуючих громадян продуктами харчування, предметами особистої гігієни, засобами догляду, одягу та іншими предметами першої необхідності.



**Рис. 1.1. Класифікація соціальних послуг**

Примітка. Складено автором.



Надання соціальних послуг у залежності від місця надання реалізуються: безпосередньо за місцем перебування або проживання отримувача; в закладі надавачів соціальних послуг, що передбачає стаціонарно або напівстаціонарно; за місцем знаходження особи соціальних послуг, але поза межами місця проживання, а також надання послуг на вулиці або інших місць призначених для надання соціальної допомоги.

У залежності від терміну надання соціальні послуги надаються екстрено, на постійній основі, тимчасово та одноразово. Надання екстрених послуг передбачає невідкладність, що пов'язано з обставинами, які можуть загрожувати життю або здоров'я людини. Постійні соціальні послуги надаються один раз на місяць більше одного року. Надання тимчасових соціальних послуг здійснюється до одного року та раз на місяць. Одноразові соціальні послуги передбачають разовий характер та залежать від обставин в яких опинилась потребувача особа.

Соціальна послуга полягає у реалізації завдань в сфері соціального обслуговування, що здійснюється на постійній або періодичній основі, на адресу громадянина, з одного боку, покращення умов життєдіяльності, з другого, розширення можливостей самостійного задоволення своїх потреб.

Основним пріоритетом у процесі надання соціальних послуг є індивідуальний підхід до обслуговування громадянина з урахуванням факторів, що впливають на умови його життєдіяльності. Відповідно до даного підходу складається індивідуальна програма, яка відображає наступні заходи:

- форма соціального обслуговування;
- види, обсяг та періодичність надання соціальних послуг, а також умови та терміни її надання;
- перелік рекомендованих юридичних осіб незалежно від їх організаційно-правової форми та індивідуальних підприємців, до компетенції яких належить надання соціальних послуг;
- заходи щодо соціального супроводу.

Відповідно до розглянутої класифікації соціальних послуг та наукових досліджень вітчизняних науковців в Україні здійснюється надання наступних

видів послуг, які сформовано та подано у табл. 1.1.

**Таблиця 1.1**

**Основні види соціальних послуг, які надаються в Україні**

<b>Види соціальних послуг</b>	<b>Діяльність в рамках конкретного виду соціальних послуг</b>
Соціально-побутові послуги	Забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів
Психологічні послуги	Надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад
Соціально-педагогічні послуги	Виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб
Соціально-медичні послуги	Консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія
Соціально-економічні послуги	Задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій
Юридичні послуги	Надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо)
Послуги з працевлаштування	Пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи
Інформаційні послуги	Надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги)

Примітка. Складено автором на основі [49].

Отже, система надання соціальних послуг має забезпечувати таку соціальну підтримку громадянам, соціальним групам, яка б сприяла створенню

умов задля самостійного розв'язання життєвих проблем, а також відновленню втрачених навиків та функцій, подоланню або зниженню негативних проявів означених обставин, які вони не мають змоги подолати за рахунок наявних у них ресурсів.

### **1.3. Механізм соціального обслуговування жителів територіальної громади**

В процесі децентралізації територіальна громада отримала повноваження щодо розвитку соціальної сфери, що у відповідності необхідним є за рахунок власних ресурсів забезпечувати соціальне обслуговування осіб, які опинились у важкому матеріальному становищі. Однак, держава здійснює підтримку територіальних громад шляхом впровадження соціальних програм та сприяє підтримці громад у вирішенні питань соціального спрямування.

Соціальне обслуговування як вид специфічної соціальної діяльності є найскладнішою системою, з численними та різними зв'язками та взаємовідносинами між окремими її компонентами, блоками і частинами, зі специфічними функціями, властивими лише їй. Зв'язки між елементами цієї системи, що формується в системі, характеризуються певним порядком, внутрішньою організацією, спрямованістю виконання функцій надання послуг, а також функцій соціальної адаптації, соціальної реабілітації, визначених законодавством.

Соціальна робота у територіальній громаді ґрунтується на формуванні системи соціального обслуговування населення шляхом впливу на громадян та громаду з метою вирішення питань задоволення потреб та їх інтересів, сприяє активному використанні інструментів мотивації задля саморозвитку та самоорганізації. В процесі розвитку територіальної громади важливим питанням є участь громади у реалізації соціальних програм, а також залучення інших суб'єктів господарювання до процесів надання соціальних послуг.

Основними напрямками соціальної роботи в територіальній громаді є:

– виявлення осіб та сімей, які мають потребу у вирішенні питань виходу із складних життєвих обставин шляхом надання інтегрованих послуг; проведення профілактичних заходів серед жителів громади задля попередження виникнення складних життєвих обставин [60];

– формування та планування процесу надання соціальних послуг на рівні територіальної громади, здійснення моніторингу та оцінки якості послуг, раціональний розподіл наявних ресурсів та пошук необхідних джерел фінансування соціальної сфери;

– забезпечення розвитку територіальної громади у відповідності до стратегічного плану, здійснення заходів удосконалення умов проживання жителів громади [10].

Відповідно до означених напрямів соціальної роботи на рівні територіальної громади необхідним є здійснення наступних видів діяльності: просвітницької, профілактичної, консультаційної, соціально-виховної, реабілітаційної, освітньої. Враховуючи багаторівневість соціальної роботи в територіальній громаді виділяють рівні її реалізації (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

### Рівні соціальної роботи в територіальній громаді

Рівень	Характеристика рівня
рівень реалізації державної соціальної політики	передбачає організацію і надання соціальних послуг населенню територіальної громади відповідно до чинних нормативно-правових актів в спеціально створених Центрах за принципом «єдиного вікна»; розробку і реалізацію соціальних програм і проектів превентивного, профілактичного, освітнього, соціально-економічного характеру
рівень локально-регіональний	передбачає налагодження партнерської взаємодії з іншими державними та недержавними суб'єктами надання послуг (обласними, районними, локальними соціальними службами, установами та організаціями, соціально-реабілітаційними центрами, центрами інтернатного типу, громадськими організаціями, благодійними фондами, соціальними закладами суміжних територіальних громад та конкретної громади) з метою надання більш якісних і доступних соціальних послуг, ініціювання діяльності, що передбачає розробку та реалізацію соціальних програм і проектів
рівень діяльності фахівця з соціальної роботи	має на меті реалізацію широко масштабної роботи відповідно до визначених законами України повноважень в контексті державної політики у сфері соціального захисту населення на локальному рівні, що зводиться до забезпечення доступу населення територіальної громади до якісних соціальних послуг задля покращення умов їх життєдіяльності

Продовження табл.1.2	
рівень індивідуально- груповий	передбачає здійснення профілактичної, консультативної, інформаційної, рекламно-пропагандистської, реабілітаційної діяльності на рівні територіальної громади з метою ознайомлення та інформування жителів про послуги, що надаються та механізми їх отримання, програми і проекти, які реалізуються

Примітка. Складено автором на основі [62].

Соціальна робота в територіальній громаді здійснюється на основі цілей, завдань, суб'єктів, об'єктів, принципів, методів та очікуваних результатів. Мета соціальної роботи полягає в організації та наданні якісних соціальних послуг жителям територіальної громади компетентними працівниками шляхом налагодження партнерських взаємовідносин з надавачами інших послуг, розробленні та реалізації соціальних програм.

Отримання ефективного результату від соціальної роботи можливе за рахунок вирішення завдань, серед яких варто виділити:

- налагодження соціальних та партнерських відносин у територіальній громаді, а також за межами території з метою встановлення взаємовигідних та координаційних дій;
- активне залучення жителів громади до підтримки та розвитку громадських ініціатив, спрямованих на покращення соціального клімату в територіальній громаді [22];
- розроблення, реалізація та проведення моніторингу ефективності соціальних програм, з метою покращення умов проживання на території громади;
- здійснення оцінки та залучення ресурсів, необхідних для підтримання розвитку громади, їх раціональний розподіл, розроблення стратегічної програми розвитку територіальної громади та визначення місця у програмі соціального обслуговування жителів [62];
- розроблення соціального паспорту територіальної громади, а також категорій та кількості осіб, які потребують соціального обслуговування, визначення переліку послуг, що надаються;
- формування плану, замовлень та здійснення організаційного процесу

надання соціальних послуг особам, які опинилися у важких життєвих обставинах;

- налагодження взаємовідносин між жителями територіальної громади, формування ініціативних груп, які наділені повноваженнями у сприянні впливати на жителів громади, котрі потребують соціальної підтримки [69].

Результативність соціальної роботи в територіальній громаді досягається з врахуванням принципів її здійснення. На основі проведеного дослідження наукових джерел усі принципи соціальної роботи сформовано у групи та подано у табл. 1.3.

**Таблиця 1.3**

**Принципи соціальної роботи у територіальній громаді**

<b>Принципи</b>	<b>Характеристика</b>
загальні принципи роботи соціального працівника	Робота соціального робітника повинна ґрунтуватися на принципах гуманізму, колективності, відповідальності
етичні принципи роботи соціального працівника	клієнтоцентризму, конфіденційності, повноти поінформованості клієнта, особистої відповідальності
принципи, що відображають діяльність соціального працівника у ТГ	врахування інтересів клієнта та громади, пріоритетності інтересів клієнта, гармонізації розвитку членів громади та громади в цілому, активізації потенціалу членів громади, ціннісної орієнтації діяльності, добровільної участі, взаємоповаги та взаємопідтримки, налагодження соціальної взаємодії та партнерських відносин, комунікативності, максимізації та оптимізації ресурсів, пріоритету самоуправління, анти дискримінаційної політики

Примітка. Складено автором на основі [62].

У соціальній роботі об'єктом виступає особа, яка має потребу у соціальній підтримці та допомозі. Тобто, це особи та сім'ї, які опинилися у складній життєвій обставині, а також інші особи, які мають потребу в отриманні соціальної послуги. У табл. 1.4 подано класифікацію осіб, які підлягають соціальній допомозі.

Суб'єктами є соціальні працівники, а також особи незалежно від форми власності, які можуть надавати соціальну допомогу.



Л. А. Моргай зазначає, що суб'єктом соціальної роботи є «професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи, виконує різноманітні види соціальної роботи» [25].

Таблиця 1.4

## Класифікація об'єктів соціальної роботи в територіальній громаді

Класифікаційна ознака	Тип об'єкта соціальної роботи
Вік	діти, молодь, особи зрілого та похилого віку
Стать	жінки, чоловіки
Статус	особи з інвалідністю, пенсіонери, безробітні, емігранти, біженці, вимушено переміщені особи, учасники бойових дій, учасники АТО, ветерани війни, «Діти війни», учасники ліквідації аварії на ЧАЕС, постраждали від торгівлі людьми, діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти під опікунством,
Соціальні проблеми:	
Проблеми зі здоров'ям	особи з обмеженими фізичними можливостями, особи з психічними відхиленнями, ВІЛ-інфіковані, особи із тимчасовою втратою працездатності, особи, які перебувають у декретній відпустці, особи, які перебувають у відпустці для догляду за дитиною
Відхилення поведінки	особи з алкогольною, наркотичною та іншими видами хімічної залежності, особи з схильністю до правопорушень, особи з суїцидальними намірами,
Відсутність батьківської турботи	діти, позбавлені батьківського піклування, діти-сироти, соціальні сироти, бездоглядні діти і молодь,
Працевлаштування	безробітні, випускники професійно-технічних закладів і ЗВО, особи, які проходять перекваліфікацію,
Насилля	особи, які постраждали від насильства (жертви), особи, які вчиняли/вчиняють насильство по відношенню до інших осіб
Сімейні стосунки	особи з неблагополучних сімей, особи з малозабезпечених сімей, особи з неповних сімей, багатодітні сім'ї, конфліктні сім'ї, прийомні сім'ї, опікунські сім'ї,
Конфлікти	особи з числа внутрішньо переміщених, учасники АТО, особи, які вийшли з місць позбавлення волі, громада.

Примітка. Складено автором на основі [69].

На багатопрофільності фахівця наголошують вітчизняні науковці, серед яких варто виділити І. Боднарук, В. Баранюк, Н. Горішна, визначивши, що суб'єктом соціальної роботи є «багатопрофільний фахівець, що працює в системі людина – людина, реалізує взаємодію з різними категоріями клієнтів у різних напрямках (індивід, громада, родина) або сферах (освіта, медицина, політика), керує персоналом і реалізацією певних програм і проектів, здійснює науково-

дослідну або практичну роботу [2; 4; 68].

Основними повноваженнями працівника у здійсненні соціальної роботи в територіальній громаді є:

- формування процедури надання соціальних послуг у територіальній громаді; налагодження зав'язків між структурами громади, які здійснюють надання соціальних послуг та укладення договорів про співробітництво; залучення громадських організацій до соціальної роботи на території громади;
- надання консультаційної допомоги жителям територіальної громади.

Враховуючи різновекторність роботи працівника соціальної сфери в територіальній громаді зарубіжними та вітчизняними науковцями виділено функції, які притаманні даному суб'єкту. Загалом, усі функції соціального працівника згруповано два блоки: базисні та спеціальні. До базисних функцій відносять: діагностичну, прогностичну, перетворюючу. До спеціальних функцій соціального працівника віднесено: комунікативну, організаторську, провозахисну, превентивну, психотерапевтичну, соціально-медичну, соціально-педагогічну, соціально-економічну, просвітницьку. Загальна характеристика означених функцій соціального працівника подана у додатку А.

Задля ефективного виконання соціальної роботи працівник даної сфери повинен відповідати основним вимогам, серед яких виділяють: володіння знаннями, вміннями та навиками, професійними цінностями, професійними якостями, які необхідні для якісного надання соціальних послуг. У роботі соціального працівника важливим є дотримання принципів етики та моральних норм, як з жителями територіальної громади, так і з співробітниками.

Професійну компетентність соціального працівника можна поділити на два види:

- управлінська професійна компетентність включає теоретичні знання та практичні вміння (соціальний досвід) соціального працівника, необхідні як для роботи з клієнтами, так і організації соціального захисту правами людини [18];
- психолого-педагогічна професійна компетентність формується знаннями психології та педагогіки з урахуванням тієї обставини, що у процесі професійної



діяльності соціальному працівнику доводиться вирішувати загально-психологічні, диференційно-психологічні, соціально-психологічні, аудіо-психологічні та інші проблеми [25].

Отже, соціальна робота передбачає надання допомоги людині, сім'ї чи групі осіб, які опинилися у складній життєвій ситуації, та реалізації соціальної політики. Соціальний працівник реалізує на основі своїх знань, умінь, навичок та здібностей завдання та функції соціальної політики держави через надання якісних соціальних послуг. Соціальна робота також визначає на основі спеціальних індикаторів реальні наслідки соціальної політики, її життєвість та ефективність. За функціональною природою соціальна робота інтегрує у собі різні види професійної діяльності. Соціальна робота як професійна діяльність стала необхідністю в сучасній соціальній сфері, до якої пред'являються жорсткі технологічні вимоги. Для суспільства в даний час важливим завданням є інтеграція всіх форм та напрямів соціальної роботи в єдину систему, здатну до гнучких та ефективних змін, що відповідають прогресивному розвитку суспільства та формуванню сприятливої для особистості суспільної ситуації в цілому.

## **Висновки до розділу 1**

На основі дослідження особливостей соціального обслуговування жителів територіальної громади визначено, що основна мета соціального обслуговування полягає у забезпеченості населення доступними соціальними послугами належної якості, які створюють сприятливі умови для розвитку «людського капіталу», що зберігають або змінюють соціальний стан особистості, населення. Цілі соціального обслуговування визначаються потребами суспільства в цілому та потребами окремих жителів. Реалізація цілей соціального обслуговування залежить від ряду факторів: соціально-економічних, морально-етичних, соціально-економічних психологічних, політичних, релігійних, демографічних,

екологічних. З урахуванням існуючих соціально-економічних потреб суспільства і ґрунтуючись на принципі гуманізму, виділено функції системи соціального обслуговування такі, як: допомога та підтримка незаможних та осіб, які потрапили у складну життєву ситуацію; забезпечення прийняттого рівня нормального споживання всіх соціальних груп.

Визначено, що соціальне обслуговування населення здійснюється шляхом реалізації соціальних послуг. Соціальна послуга трактується як сукупність відносин у економічній, соціальній та інших сфер розвитку територіальної громади задля формування взаємовідносин, які сприяють підвищенню рівня якості життя населення громади. Охарактеризовано основні види, принципи та функції соціальних послуг. Основним пріоритетом у процесі надання соціальних послуг є індивідуальний підхід до обслуговування громадянина з урахуванням факторів, що впливають на умови його життєдіяльності.

Соціальна робота у територіальній громаді ґрунтується на формування системи соціального обслуговування населення шляхом впливу на громадян та громаду з метою вирішення питань задоволення потреб та їх інтересів, сприяє активному використанні інструментів мотивації задля саморозвитку та самоорганізації. В процесі розвитку територіальної громади важливим питанням є участь громади у реалізації соціальних програм, а також залучення інших суб'єктів господарювання до процесів надання соціальних послуг.

## РОЗДІЛ 2

### ДІАГНОСТИКА СУЧАСНОГО СТАНУ РЕАЛІЗАЦІЇ МЕХАНІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЕЛІВ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

#### **2.1. Організаційний механізм соціального обслуговування жителів територіальної громади**

Розвиток територіальної громади здійснюється в умовах децентралізації, що вимагає необхідності формування та реалізації програми розвитку соціальної сфери шляхом пошуку та розробки нових форм і методів надання якісних соціальних послуг, а також здійснення ефективного соціального обслуговування населення громади. Створення соціальних закладів у територіальній громаді, які будуть спроможні надавати кваліфіковану допомогу особам, які мають потребу та опинилися у складних життєвих обставинах є основним завданням Міністерства соціальної політики України. Роль Міністерства у соціальній сфері полягає у здійсненні контролю, надання методологічної допомоги та у випадку недостатності фінансових ресурсів, виділення субвенцій на ефективні та значимі соціальні проекти. Державна політика у соціальній сфері створила нові можливості територіальної громади ефективно підтримувати соціально не захищених категорій громади, впроваджувати інтегровані соціальні послуги, з метою зниження рівня бідності як на території громади, так і загалом в країні.

На територіальну громаду покладено завдання формування та реалізація ефективного механізму соціального забезпечення жителів громади, повна відповідальність за наповнення бюджету центрів надання соціальних послуг.

Роль територіальної громади у соціальній сфері у відповідності до нових умов, полягає у визначенні пріоритетів розвитку системи надання соціальних послуг жителям громади залежно від їх потреб; визначення моделі соціальної підтримки жителів громади, які опинилися в складних життєвих обставинах; запровадження інноваційних соціальних послуг на рівні громади; забезпечення

рівних можливостей доступу до послуг; забезпечення прав дітей.

На прикладі Свалявської територіальної громади проведено аналіз формування та реалізації механізму соціального обслуговування жителів громади. Свалявська територіальна громада утворена у 2020 р., яка об'єднала у своєму складі Свалявську міську, Дусинську, Стройненську та Тибанську сільські ради Свалявського району.

Особливістю населення територіальної громади є багатонаціональність, на території проживають представники близько 10 національностей, однак більшу частку становлять українці (85%), решта населення сформовано з угорців, словаків, німців та циган [63]. Багатоетнічність громади створює певні соціальні виклики, які потребують використання виваженого підходу до формування соціальної системи у територіальній громаді.

На початок 2021 р. у територіальній громаді проживало 27757 осіб, з яких найбільша частка складають мешканці м. Свалява (64%) (табл. 2.1).

**Таблиця 2.1**

**Чисельність населення Свалявської територіальної громади**

території	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Свалява, Драчино	17925	17865	17838	17768	17640	17639
Росош	2371	2404	2402	2397	2389	2250
Дусино	1657	1672	1689	1688	1686	1672
Плав'я	833	850	853	852	849	845
Лопушанка	244	253	246	246	244	241
Стройне	2715	2748	2744	2733	2729	2726
Черник	625	606	608	603	592	564
Тибава	945	948	948	935	931	923
Мартинка	881	911	912	907	898	897
По Свалявській ТГ	28 196	28 257	28 240	28 129	27 968	27 757
Район						253 562
Область	1 259 600	1 259 200	1258 466	1257 478	1255 296	1251 960

Примітка. Складено автором на основі [63].

Серед проблемних питань соціального характеру у територіальній громаді слід виділити проблеми безробіття, відсутності житла, трудової міграції.

На початок 2021 р. по територіальній громаді зареєстровано 162 особи працездатного віку, які отримали статус безробітних, однак дана цифра змінюється у залежності від ситуації в Україні, що породжує збільшення рівня

безробіття та вимушеної міграції. У табл. 2.2 та 2.3 подано офіційні показники зареєстрованих безробітних та міграційний рух населення територіальної громади.

Таблиця 2.2

### Рівень зареєстрованого безробіття Свалявської територіальної громади

Показники	2020	
	Громада	Область
Рівень зареєстрованого безробіття (у відсотках до економічно активного населення працездатного віку)	162 1,01%	7758 1,4 %
Кількість безробітних на одну вакансію (чисельність зареєстрованих безробітних, поділена на кількість вакантних робочих місць)	4	16

Примітка. Складено автором на основі [63].

Таблиця 2.3

### Природний та міграційний рух населення Свалявської територіальної громади

Показники	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Народжені	424	457	385	361	330	302
Померлі	451	429	407	424	422	482
<b>Природний приріст</b>	-27	+28	-22	-63	-92	-180
Прибулі	136	142	146	165	121	104
Вибулі	169	109	141	213	190	135
<b>Сальдо міграції</b>	-33	+33	+5	-48	-69	-31
<b>Загальне збільшення (зменшення)</b>	-60	+61	-17	-111	-161	-211

Примітка. Складено автором на основі [63].

На основі аналізу демографічних показників визначено, що у територіальній громаді висока частка осіб, яка має потребу у соціальному захисту та потребує соціального обслуговування, враховуючи сучасний стан, який вплинув на соціальну незахищеність мешканців громади, а також збільшенням частки внутрішньо переміщених осіб.

З метою врегулювання питань соціального характеру у Свалявській територіальній громаді створено соціальні служби, які наділені повноваженнями соціального захисту та соціального обслуговування жителів громади, виявлення на ранніх етапах: осіб, які опинилися у складній життєвій обставині, осіб, які

потребують соціального обслуговування враховуючи вікову складову, не благополучних сімей та сімей, де виховуються троє і більше дітей. Структура Свалявської територіальної громади подана на рис. 2.1.



**Рис. 2.1. Структура Свалявської територіальної громади**

Примітка. Складено автором на основі [57].

У Свалявській територіальній громаді соціальний супровід жителів громад здійснюється Відділом соціального захисту населення, Службою у справах дітей, Територіальним центром соціального обслуговування (соціальні послуги). Кожна означена структура підпорядковується міському голові, проводить свою діяльність у відповідності до нормативно-правових актів України.

Метою діяльності Відділу соціального захисту населення є соціальна підтримка населення територіальної громади, шляхом призначення та виплати соціальної допомоги, житлових субсидій, надання пільг особам, які потрапили у

складні життєві обставини. Відповідно до мети діяльності відділу, основні завдання подано на рис. 2.2.



**Рис. 2.2. Завдання Відділу соціального захисту населення  
Свялявської територіальної громади**

Примітка. Складено автором на основі [34].

У відповідності до завдань, Відділ соціального захисту виконує функції, які передбачають:

- приймання участі у стратегічному плануванні розвитку соціальної сфери громади, здійснення підготовки пропозицій до проектів місцевих програм соціального розвитку, проектів бюджету громади;

- ведення обліку багатодітних сімей, у тому числі сімей з дітьми, які знаходяться у складних життєвих обставинах та вимагають соціальної підтримки, осіб з інвалідністю, осіб, які вимагають постійної сторонньої допомоги, осіб, які зазнали насилля в сім'ї, постраждали від торгівлі людьми;

- здійснення моніторингу, контролю та оцінки якості наданих соціальних послуг, інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги, які надаються у територіальній громаді [34];

- вжиття заходів щодо надання соціальної допомоги вразливим категоріям

населення громади, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету;

- забезпечення захисту прав та законних інтересів повнолітніх осіб, які вимагають встановлення опіки або піклування, недієдатних осіб та осіб, цивільна дієдатність яких обмежена [34];

- здійснення профілактичних та інших заходів щодо попередження безпритульності, реінтеграції безпритульних осіб, соціального сирітства, насильства в сім'ї, торгівлі людьми, соціального патронажу осіб, звільнених з місць позбавлення волі, інших негативних явищ в соціальному середовищі територіальної громади;

- вжиття заходів реагування на звернення та повідомлення про вчинення домашнього насильства, зокрема звернення до відповідних органів в частині надання тимчасового притулку особам, які постраждали від домашнього насильства і торгівлі людьми [34];

- надання консультаційних послуг мешканцям територіальної громади щодо соціальної підтримки населення, захисту соціальних прав, інших питань віднесених до його відання на основі законодавчих актів;

- проведення інформаційно-просвітницької роботи серед мешканців громади з метою обізнаності питань прав та гарантій у сфері соціального захисту, запобігання та протидії домашньому насильству [34].

Під час виконання функцій та завдань, Відділ соціального захисту взаємодіє з іншими структурними підрозділами Свалявської територіальної громади, зокрема Територіальним центром соціального обслуговування жителів громади.

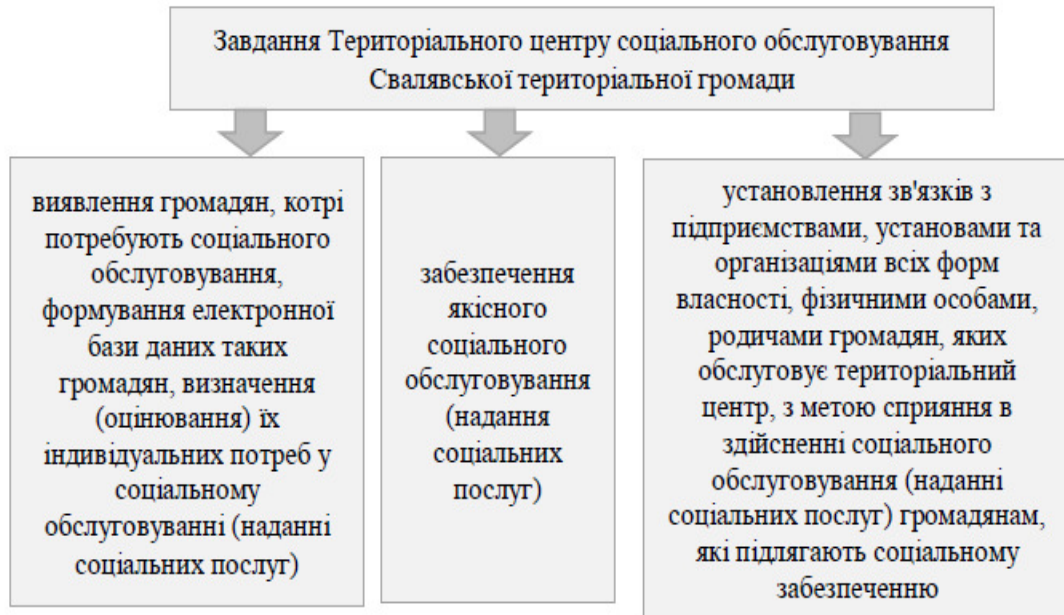
Територіальний центр соціального обслуговування територіальної громади створений у процесі реалізації децентралізації та з метою здійснення соціального обслуговування та надання соціальних послуг жителям громади, які знаходяться у складних життєвих обставинах та вимагають сторонньої допомоги за місцем проживання, в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування.

До основних напрямів діяльності центру віднесено: діяльність щодо



догляду за хворими із забезпеченням проживання; надання послуг по догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, що передбачається нормативно-правовими актами.

Основні завдання Територіального центру соціального обслуговування сформовано та подано на рис. 2.3.



**Рис. 2.3. Завдання Територіального центру соціального обслуговування Свалявської територіальної громади**

Примітка. Складено автором на основі [35].

Категорії громадян, які підлягають соціальному обслуговуванню встановлюються Законом України «Про соціальні послуги», яким визначено, що громадян, які потребують соціальної допомоги слід віднести:

- громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не спроможні самообслужити себе та потребують сторонньої допомоги на постійній основі;
- громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах у зв'язку із безробіттям та зареєстровані в службі зайнятості як такі, що шукають роботу, стихійними лихами, катастрофами, у випадку, коли їх середньомісячний сукупний дохід є нижчим за прожитковий мінімум для сім'ї [49].

Структурними підрозділами Територіального центру є: відділення соціальної допомоги на дому; відділення денного перебування; відділ соціальних служб для сім'ї дітей та молоді. Окрім того, соціальне обслуговування громадян, які потребують соціального супроводу у сільських населених пунктах, котрі належать до територіальної громади, Територіальним центром можуть створюватись пункти соціального працівника, з метою надання соціальних послуг безпосередньо за місцем проживання.

Задля ефективного соціального обслуговування Територіальним центром залучаються на договірних засадах установи, організації, фізичні особи, волонтери, котрі надають благодійну та гуманітарну допомогу призначену для категорій громадян, які потребують її та опинилися в складних життєвих обставинах.

В територіальній громаді, також функціонує Служба у справах дітей, метою діяльності якої є соціальний захист дітей, які проживають на території громади, використовуючи свої повноваження запобігати дитячій безпритульності та вчиненню правопорушень, виявляти сім'ї в яких неналежно ставляться до виховання дітей. Основні завдання Служби у справах дітей територіальної громади подано на рис. 2.4.

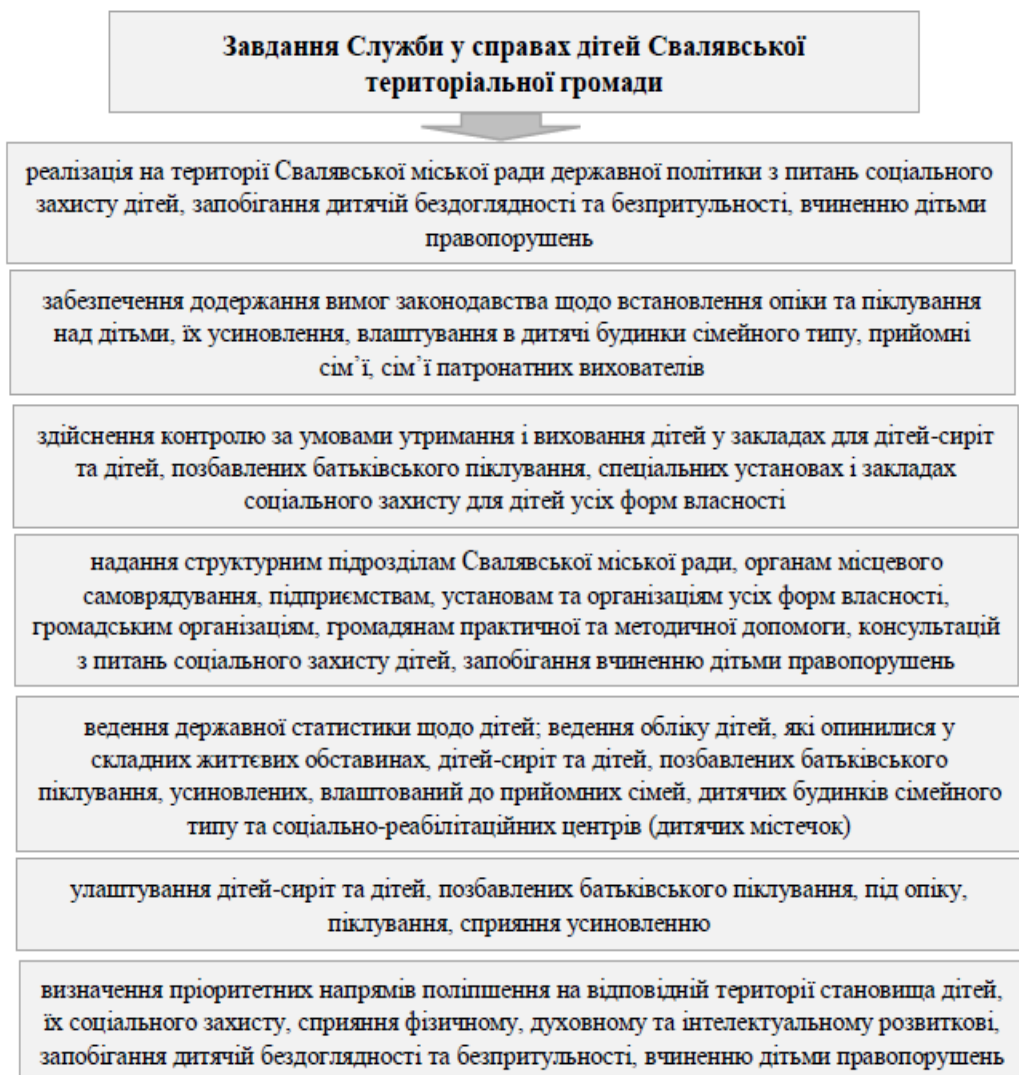
Функціональними обов'язками Служби у справах дітей територіальної громади є:

- оформлення документів на влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, під опіку, піклування, до прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, сприяє усиновленню [36];

- ведення обліку дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах, дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, усиновлених, влаштованих до прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу та соціально-реабілітаційних центрів;

- підготовка актів обстеження умов проживання дитини та опису її майна, а також актів обстеження житлово-побутових умов потенційного опікуна, піклувальника [36];

- проведення перевірок умов проживання та виховання дітей у сім'ях опікунів, піклувальників за окремо складеним графіком, але не рідше ніж раз на рік, крім першої перевірки, яка проводиться через три місяці після встановлення опіки та піклування;
- формування звіту про стан виховання, утримання та розвитку дітей в прийомних сім'ях та дитячих будинках сімейного типу;
- здійснення профілактичних робіт із батьками, іншими законними представниками дитини щодо запобігання домашньому насильству стосовно дітей за участю дітей [36].



**Рис. 2.4. Завдання Служби у справах дітей  
Свалявської територіальної громади**

Примітка. Складено автором.

Здійснений аналіз завдань та функцій діючих на території Свалявської територіальної громади закладів соціального спрямування, дозволив визначити, що задля ефективної соціальної підтримки жителів громади здійснюється взаємодія між означеними установами. На основі взаємодії соціальних установ реалізується соціальна підтримка жителів громади шляхом: програмно-цільового фінансування комплексу міжвідомчих заходів щодо певних соціально вразливих категорій громадян, а також надання адресної підтримки даним категоріям з урахуванням їх потреби у конкретних видах соціальної допомоги. Координаційні зв'язки закладів соціального спрямування територіальної громади включають спільні дії щодо єдиних планів, технології роботи з одними і тими ж групами громадян на основі узгоджених цілей та завдань спільної роботи. Основними напрямками спільної діяльності є: надання комплексної соціальної допомоги сім'ям та дітям, які перебувають у важких життєвих обставинах; профілактика з питань попередження бездомності, соціального сирітства, насильства в сім'ї; соціальний захист мешканців територіальної громади.

## **2.2. Аналіз системи соціального обслуговування населення Свалявської територіальної громади**

Формування системи соціального обслуговування жителів територіальної громади в умовах децентралізації здійснюється на основі принципів комплексності, системності роботи та здатності вирішувати проблемні питання у громаді. Важливим напрямом соціального обслуговування є надання соціальних послуг категоріям населення, які потребують соціальної допомоги, серед яких варто виділити дітей; сім'ї, які мають труднощі в існуванні; інвалідів, котрі потребують соціального догляду; пенсіонерів, внутрішньо переміщені особи та інші вразливі категорії населення.

Ефективність системи соціального обслуговування жителів територіальної

громади визначається на основі системи управління діяльності соціальних служб, розвитку соціальної інфраструктури, шляхом стратегічного планування розвитку соціальних послуг для осіб, які мають потребу в них. Соціальна підтримка жителів територіальної громади реалізується в практичній діяльності соціальних служб за наступними напрямками: соціальне забезпечення, що передбачає призначення пенсій та допомоги; соціальна допомога, реалізується на основі призначення субсидій та компенсацій; соціальне обслуговування спрямоване на надання допомоги нужденним категоріям населення, шляхом їх перебування в стаціонарних закладах або обслуговування їх вдома.

В сучасних умовах соціальне обслуговування населення є однією з небагатьох галузей, межі якої постійно зростають, охоплюючи все більшу частину населення. Постійно розширюється і коло питань, що входять у цю сферу.

Соціальне обслуговування жителів Свалявської територіальної громади здійснюється на основі нормативно-правових актів, серед яких Закони України «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей», «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» та іншими підзаконними нормативно-правовими актами, якими врегульовуються питання соціального захисту та забезпечення жителів територіальної громади. Основні положення означених законодавчих актів в частині соціального обслуговування жителів громади подано у табл. 2.4.

Загалом, законодавчими актами визначаються економіко-правові засади та інструменти реалізації заходів соціального обслуговування населення через систему закладів соціальної сфери, а також права та обов'язки як одержувачів соціальних послуг, так і безпосередньо надавачів. У свою чергу, у контексті організації сфери соціального обслуговування віднесено повноваження надавачів соціальних послуг, серед яких виділено координацію діяльності надавачів, затвердження нормативів штатної чисельності організацій соціального обслуговування, фінансування програм соціального обслуговування.

Таблиця 2.4

## Положення законодавчих актів щодо соціального обслуговування населення

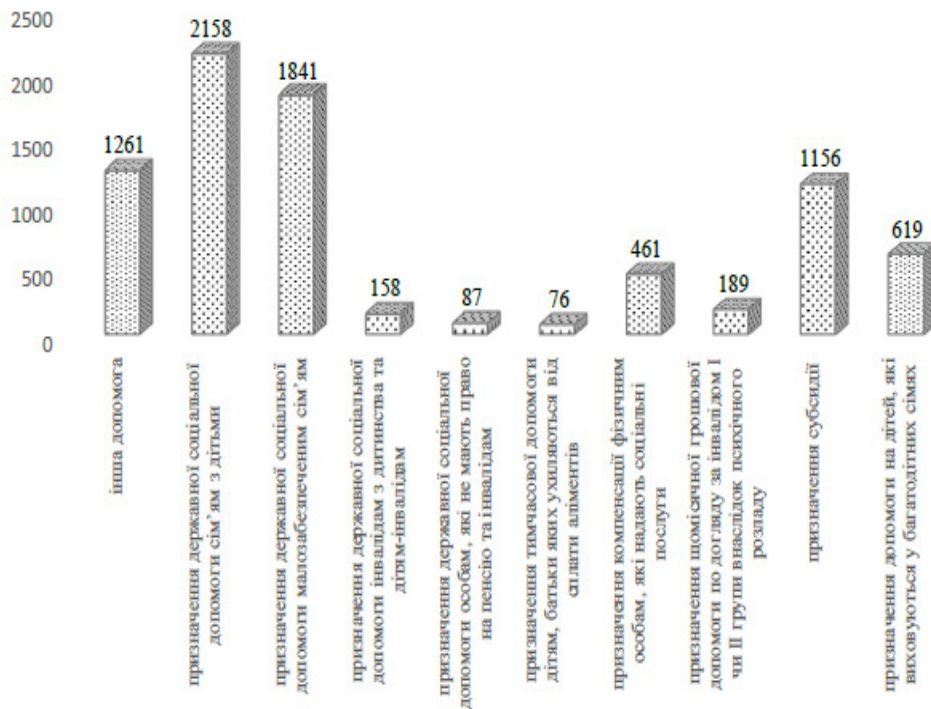
Нормативно-правовий акт	Положення
Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» [50]	визначає організаційні та правові засади соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю. Законом визначено поняття соціальної роботи: «соціальне інспектування», «соціальне обслуговування», «соціальна профілактика», «соціальна реабілітація», «соціальний супровід». Об'єктами соціальної роботи є: сім'ї, діти, молодь, професійні та інші колективи, соціальні групи, щодо яких здійснюється соціальна робота
Закон України «Про соціальні послуги» [49]	визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Складні життєві обставини – це обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, унаслідок яких особа частково або повністю не має (не набула або втратила) здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте (сімейне) життя та брати участь у суспільному житті
Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» [48]	визначено основні засади створення правових, соціально-економічних, організаційних умов для усунення або компенсації наслідків, спричинених стійким порушенням здоров'я, функціонування системи підтримання особами з інвалідністю фізичного, психічного, соціального благополуччя, сприяння їм у досягненні соціальної та матеріальної незалежності.
Закон України «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей» [47]	визначено загальні засади соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей, забезпечення правового регулювання відносин у суспільстві, які спрямовані на реалізацію бездомними особами і безпритульними дітьми прав і свобод, передбачених Конституцією та законодавством України; створено умови для діяльності громадських організацій, що працюють у сфері соціального захисту населення.
Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» [43]	визначено поняття внутрішньо переміщена особа – це громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру. Передбачено забезпечення реалізації прав зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб на зайнятість, освіту, пенсійне забезпечення, загальнообов'язкове державне соціальне страхування, соціальні послуги.
Інші нормативно-правові акти [56]	Порядок організації надання соціальних послуг Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах Порядок установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей

Примітка. Складено автором.

Одним із пріоритетів функціонування Свалявської територіальної громади є соціальний захист тих, хто має потребу у допомозі та соціальній підтримці.



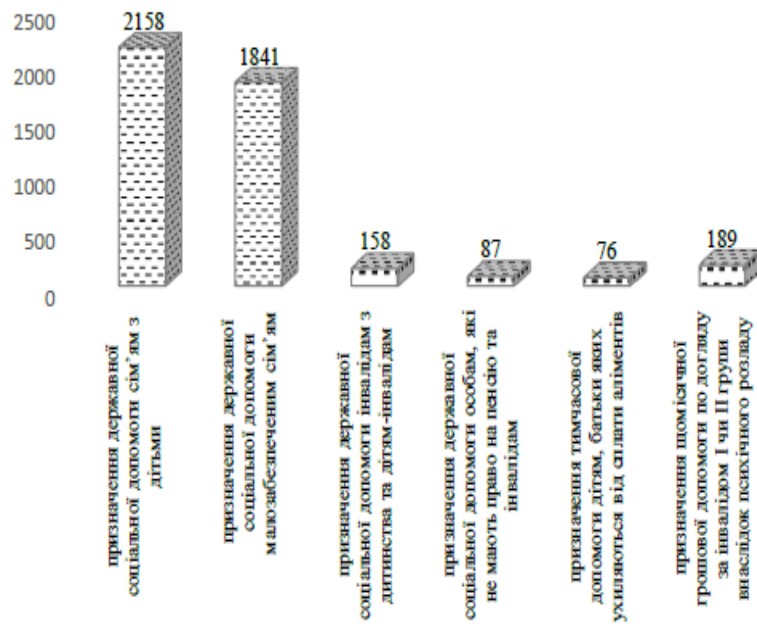
Протягом 2021 р. до Відділу соціального захисту населення територіальної громади звернулось 8006 осіб, які мали потребу у соціальній допомозі, компенсації, субсидій. Найбільша кількість звернень припадає на призначення державної соціальної допомоги сім'ям з дітьми та соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям. Основні показники звернень громадян територіальної громади подано на рис. 2.5.



**Рис. 2.5. Показники зверненості громадян за соціальною допомогою у 2021р.**

Примітка. Складено автором на основі [13].

За поданими заявами на соціальну допомогу 1304 особових справ передано на обстеження матеріально-побутових умов та складення актів обстеження умов проживання осіб, які мають потребу в призначенні соціальної допомоги. Загалом, за результатами проведеної перевірки та на основі поданих документів прийнято рішення про призначення соціальної допомоги за 8761 особових справ. Найбільша кількість позитивних рішень прийнято по призначенні: державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям – 1841 особам; державної соціальної допомоги сім'ям з дітьми – 2158; державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам – 158 (рис. 2.6).



**Рис. 2.6. Показники про призначення соціальної допомоги громадянам у 2021р.**

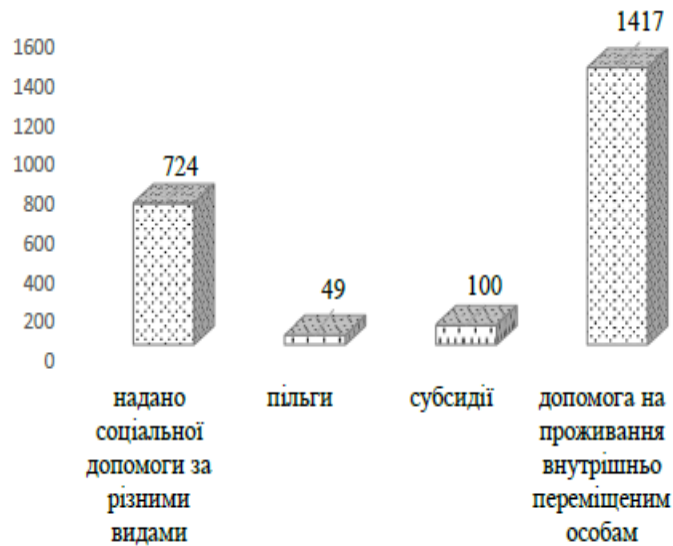
Примітка. Складено автором на основі [13].

За іншими зверненнями громадян частково прийнято рішення, а окремі заяви подано на додаткове дослідження, що пов'язано із поданням неповного пакету документів, невідповідності заявлених потреб. Протягом 2021 р. за рахунок субвенцій з державного та місцевого бюджетів, а також Пенсійного фонду виплачено 139754,63 тис. грн. соціальної допомоги.

З початку 2022 р. прийнято та опрацьовано 2290 електронних справ за якими прийнято рішення про надання соціальної допомоги громадянам, які мають потребу у соціальній підтримці (рис. 2.7).

Зокрема, із поданих заяв прийнято рішення про надання 2141 соціальних допомог, в тому числі – 724 різні види соціальних допомог, 49 пільг, 100 субсидії, 1417 допомога на проживання внутрішньо переміщеним особам. На початок квітня 2022 р. у Свалявській територіальній громаді зареєстровано 4023 внутрішньо переміщених осіб, з яких 2406 особи отримали статус внутрішньо переміщеної особи, в тому числі через управління соціального захисту – 2441 особа.





**Рис. 2.7. Показники призначення соціальної допомоги у I півріччі 2022 р.**

Примітка. Складено автором на основі [13].

Опрацювання документів здійснюється на основі програмного комплексу «ПС «Соціальна громада» з метою відповідності електронних справ до інформаційних карт по кожному виду соціальної допомоги та подальшого направлення їх до УСЗН для призначення відповідних видів соціальних допомог.

Протягом I півріччя 2022 р. здійснено 69 обстежень матеріально-побутових умов сімей про що складено відповідно 69 актів; 23 акти проведення обстеження сім'ї – складено 23 акти, які спрямовано до управління соціального захисту населення Мукачівської РДА.

За зверненнями мешканців Свалявської громади здійснено 42 виїзди на обстеження для встановлення фактичного місця проживання громадян, про що складено відповідно 42 акти фактичного місця проживання.

З метою інформування жителів територіальної громади щодо питань соціальної підтримки населення, надання соціальних послуг, захисту соціальних прав надано консультації 1735 мешканцям громади.

У Свалявській територіальній громаді соціальними службами належно здійснюється робота щодо запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статті та протидії торгівлі людьми. Зокрема, у I півріччі 2022 р. проведено 2 засідання Координаційної ради з питань координації дій

щодо запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статті та протидії торгівлі людьми. За результатами роботи Координаційної ради складено 13 актів з'ясування обставин вчинення насильства в сім'ї або реальної загрози його вчинення.

Станом на 30.06.2022 р. матеріальна допомога виплачена 142 особам на загальну суму 306900 грн, з них:

- матеріальна допомога на лікування виплачена 127 особам (інваліди I групи, інваліди II групи, інваліди III групи, онкохворі, на дітей з інвалідністю, учасники АТО) – 222900 грн. [13];

- матеріальна допомога на поховання громадян, які не досягли пенсійного віку і не працювали виплачена 13 особам – 69000 грн. [13];

- матеріальна допомога у зв'язку з пожежею 2 громадянам – 15000 грн. [13]

- відмовлено у наданні матеріальної допомоги – 19 громадянам [13].

На території Свалявської територіальної громади 116 осіб які отримують соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі. Ведення обліку, щомісячне формування відомостей для виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі. З 01.01.2022 р. по 30.06.2022 р. виплачено компенсацію – 139374,26 грн. згідно Порядку виплати компенсацій фізичним особам, котрі надають послуги по догляду на непрофесійній основі та 330690,35 грн. [13].

На території громади реалізуються програми: «Прихисток», «Програми соціального забезпечення та соціального захисту «Турбота», «Програма сімейної, гендерної політики, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми».

За програмою «Прихисток» з початку 2022 р. звернулося 72 власники домогосподарств, в яких розміщено 249 внутрішньо переміщених осіб [13].

По Програмі «Турбота» прийнято 161 пакет документів необхідних для надання одноразової матеріальної допомоги та спрямовано на розгляд комісії яка створена розпорядженням міського голови «Про створення комісії по розгляду заяв на матеріальну допомогу мешканців Свалявської територіальної громади».

Реалізація «Програми сімейної, гендерної політики, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми» розрахована на період 2022-2026 рр. та передбачає усунення негативних явищ у сім'ях, які опинилися у складних життєвих обставинах; зменшення кількості злочинів, пов'язаних з насильством в сім'ї; попередження та протидія дискримінації за ознакою статі у всіх сферах суспільного життя; поліпшення взаємодії з неурядовими організаціями, результативності їх роботи; запобігання торгівлі людьми [51]. Основні положення та завдання «Програми сімейної, гендерної політики, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми» подано у додатку Б.

У Свалявській територіальній громаді соціальне обслуговування осіб, які мають складні обставини здійснює Територіальний центр соціального обслуговування. До центру у 2021 р. звернулось 257 осіб похилого віку, 123 особи з інвалідністю. Соціальне обслуговування населення територіальної громади здійснюється за наступними формами: вдома та безпосередньо у територіальному центрі. Соціальну допомогу вдома у 2021 р. отримували 102 особи, з яких 76 особи похилого віку, 26 осіб з інвалідністю [57].

На основі проведеного аналізу визначено, що розвиток соціального обслуговування населення можливий лише при здійсненні комплексних інституційних заходів, технологічного та ресурсного характеру, що забезпечують підвищення доступності та якості соціальних послуг з адаптацію даної категорії населення до нових умов існування. Створені в територіальній громаді соціальні служби проводять роботу щодо виявлення сімей та осіб, які потребують соціального захисту та соціальної допомоги на ранніх етапах, задля своєчасного надання підтримки. Ефективність діяльності соціальних служб територіальної громади визначається на основі оцінки якості наданих соціальних послуг.

### **2.3. Оцінка якості соціального обслуговування жителів територіальної громади**

В сучасних умовах оцінка якості наданих соціальних послуг є важливим показником, який зорієнтований на результат управління, яке активно впроваджується в практику роботи соціальних служб і установ Свалявської територіальної громади. Супервізія, анкетування, моніторинг якості надання послуг використовуються як джерела інформації для аналізу та коригування подальших дій у сфері соціального обслуговування населення.

На думку вітчизняних науковців якість послуги слід розглядати як ступінь відповідності корисних властивостей послуги потребам та перевагам споживачів та включає наступні параметри: повнота надання відповідно до вимог (стандартів); доступність; своєчасність; ефективність та результативність надання послуги [64].

В якості найважливіших пріоритетів можна відзначити доступність установ, відкритість інформації про їхню діяльність, комфортність, час очікування, доброзичливість та компетентність співробітників. Не менш значущими пріоритетами є клієнтоорієнтованість та наявність в установі реального зворотного зв'язку. Зокрема, в основі оцінки якості соціальних послуг має бути думка одержувачів соціальних послуг за такими параметрами, як:

- стан інфраструктури, пов'язаної з наданням послуги;
- стан приміщення, де здійснюється надання послуги;
- можливість отримання довідкової інформації про соціальну послугу;
- особиста взаємодія респондента з працівниками організації (установи), що надає соціальні послуги;
- умови очікування прийому та час очікування отримання послуги;
- графік роботи із відвідувачами;
- компетентність працівників;
- результат отримання послуги.

Досліджуваним параметром надання соціальних послуг населенню є

якість, виміряти яку можна двома способами:

- об'єктивний показник якості ефективності впровадження регламентів та виконання порядку надання соціальних послуг відповідно до регламентів;

- суб'єктивний показник якості, який ґрунтується виключно на оціночних судженнях та думках споживачів соціальних послуг та представників громадських організацій [32].

Об'єктивний показник якості складається з набору наступних індикаторів:

- відповідність стандарту надання соціальної послуги встановленому порядку та вимогам щодо стандарту надання даної послуги;

- експертна оцінка якості інфраструктури, пов'язаної з наданням соціальних послуг;

- експертна оцінка компетентності та професіоналізму співробітників закладів соціальної сфери щодо надання соціальних послуг;

- експертна оцінка оптимальності організації процедури отримання соціальних послуг [32].

При оцінці об'єктивних показників якості наданих соціальних послуг застосовуються методи збирання та аналізу інформації серед яких виділяють:

1. Метод включеного спостереження у місці надання соціальних послуг.
2. Метод контрольної закупівлі.
3. Анкетне опитування населення та підприємців у місці надання соціальних послуг.
4. Метод групових інтерв'ю з працівниками соціальної сфери.

Суб'єктивний показник якості включає:

- оцінку споживачами якості інфраструктури, пов'язаної з отриманням послуги;

- оцінку споживачами якості взаємодії з надавачем соціальної послуги.

Для оцінки суб'єктивних показників використовуються методи збирання інформації, зокрема:

1. Анкетне опитування споживачів соціальних послуг у місці надання соціальних послуг.

2. Опитування громадської думки.

3. Метод групових дискусій (фокус-групи) із представниками громадських організацій.

Результативність соціальної послуги включає такі параметри: ступінь вирішення матеріальних чи фінансових проблем клієнта, що оцінюється безпосереднім контролем результатів виконання послуги; ступінь покращення емоційного, фізичного стану клієнта, вирішення його правових, побутових та інших проблем в результаті взаємодії з виконавцем послуги, що оцінюється непрямим методом, за участю клієнта в оцінці якості послуги.

Ефективність послуги визначається як ступінь успішності діяльності з досягнення мети з найбільшою економією витрат, тобто наскільки послуга сприяла своєчасному і об'єктивному вирішенню проблем, що виникли у споживачів, з найменшими витратами ресурсів.

Управління якістю діяльності соціального обслуговування включає в себе складові, серед яких виділяють:

- планування якості – визначення стандартів якості, які потрібно використовувати у наданні соціальних послуг, та визначення інструментів їх запровадження;

- підтвердження якості – проведення на постійній основі загальної оцінки надання послуг з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги прийнятим стандартам якості;

- управління якістю – здійснення моніторингу результатів надання послуг з метою визначення відповідності виконання прийнятим стандартам якості та усунення причин незадовільного виконання.

Формування та реалізація системи якості соціального обслуговування здійснюється на основі принципів, серед яких виділяють:

- пріоритетності вимог (запитів) клієнта щодо забезпечення якості послуг, тобто забезпечення впевненості у тому, що ці вимоги (запити) будуть повністю реалізовані при наданні послуг [53];

- попередження проблем якості послуг, тобто забезпечення впевненості в

тому, що ці проблеми попереджатимуться, а не виявлятимуться та вирішуватимуться після їх виникнення;

- забезпеченості соціального обслуговування відповідними людськими, матеріально-технічними та іншими ресурсами (базовою та оперативною інформацією, технічною документацією, даними про результати надання послуг та їх контролю, підсумки оцінки якості) [53];

- чіткого розподілу повноважень та відповідальності персоналу за його діяльність щодо надання якісних послуг;

- особистої відповідальності керівництва центру соціального обслуговування за якість наданих послуг, за визначення політики у сфері якості, організацію та загальне керівництво роботами щодо забезпечення якості;

- забезпечення особистої відповідальності кожного виконавця у поєднанні з матеріальним стимулюванням якості [53];

- документального оформлення правил та методів забезпечення якості послуг;

- забезпечення розуміння та солідарності всіма співробітниками установи вимог системи якості та політики у сфері соціального захисту [53].

З метою оцінки якості соціального обслуговування жителів Свалявської територіальної громади проведено дослідження на основі сформованої анкети. Основними завданнями дослідження стало:

- виявлення відкритості та доступності інформації про Територіальний центр соціального обслуговування (соціальні послуги);

- виявлення комфортності умов та доступності отримання соціальних послуг, у тому числі для громадян з обмеженими можливостями;

- виявлення часу очікування на отримання соціальної послуги;

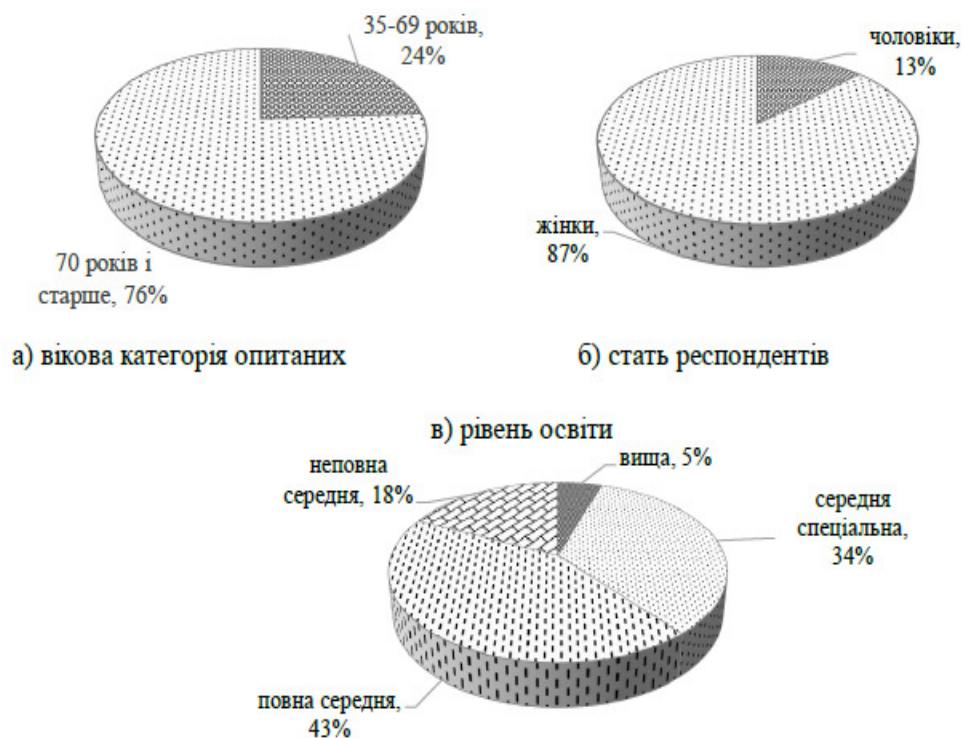
- виявлення рівня доброзичливості, ввічливості та компетентності працівників центру;

- виявлення рівня задоволеності якістю обслуговування Територіальний центр соціального обслуговування (соціальні послуги).

Анкета розроблена з урахуванням завдань, поставлених у програмі

дослідження. Даний метод дозволяє у досить швидкі терміни охопити необхідний масив вибірки та отримати об'єктивну інформацію. У додатку В подано анкету щодо якості соціального обслуговування категорій громадян, які мають потребу у соціальній підтримці та які віднесено до категорій осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах. В опитуванні прийняло участь 40 осіб, які звернулись за допомогою до Територіального центру соціального обслуговування (соціальні послуги) Свалявської територіальної громади. За результатами проведеного анкетування отримано наступні результати щодо якості соціального обслуговування.

Найбільша частка опитуваних громадян залежно від віку припадає на осіб похилого віку 76%, решта становлять особи 35-69 років – 24%. Залежно від статі найбільша кількість звернень припадає на осіб жіночої статі – 87%, чоловіки – 13%. За результатами опитування щодо рівня освіти найбільша частка респондентів має повну середню освіту – 43%, середню спеціальну – 34%, неповну середню – 18%, вищу – 5% (рис. 2.8).



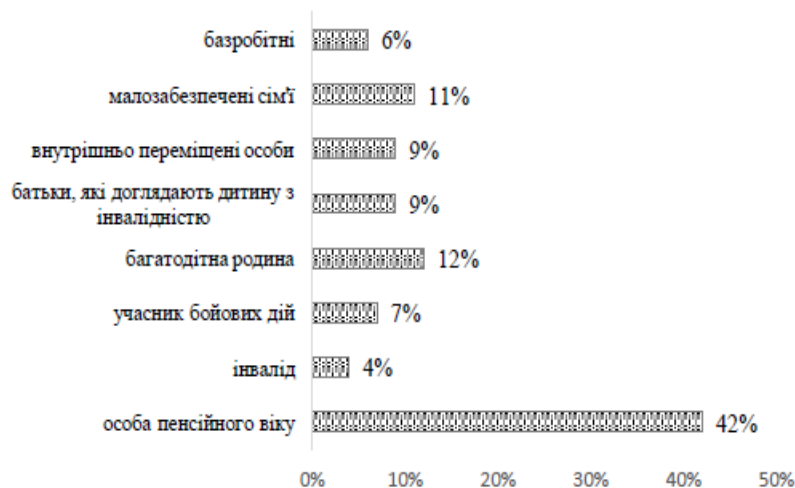
**Рис. 2.8. Розподіл респондентів за статтю, рівнем освіти та віковою категорією**

Примітка. Складено автором.



Для визначення рівня задоволеності якістю надання соціальних послуг було запропоновано оцінити такий показник як: доступність інформації. Згідно з отриманими матеріалами, переважна більшість (до 97,1%) обслуговуваних повністю задоволені доступністю інформації про послуги, що надаються в даній установі. Більшість (від 70,6% до 90%) тих, що обслуговуються, задоволені можливістю отримати інформацію про послуги цієї установи через Інтернет. Щоправда, частина опитаних (23,5%) немає доступу до інтернету та не вміє користуватися ним. Абсолютна більшість (до 97,1%) обслуговуваних відзначили задоволеність наявністю інформаційних покажчиків та табличок на дверях приміщення.

Серед категорій громадян, які потребують соціального обслуговування найбільша частка припадає на осіб похилого віку – 42% від загальної кількості опитуваних, решта становлять категорії до яких віднесено: багатодітні сім'ї – 12%; малозабезпечені сім'ї – 11%; статус учасника бойових дій – 7%; батьки, які доглядають дитину з інвалідністю – 9%; внутрішньо переміщені особи – 9%; безробітні – 6% (рис. 2.9).



**Рис. 2.9. Розподіл респондентів за категоріями громадян, які потребують соціального обслуговування**

Примітка. Складено автором.

В процесі соціального обслуговування громадян, які потребують соціальної допомоги, найбільш затребуваними соціальними послугами були:

соціальне обслуговування працівниками вдома – 28% опитаних; сприяння в отриманні медичної допомоги – 17%; організація взаємодії з іншими службами – 11%; натуральна допомога – 16%; решта соціальних послуг припадає на наданні консультацій, побутові послуги, реабілітаційні послуги (рис. 2.10).



**Рис. 2.10. Показники затребуваності соціальних послуг громадян**

Примітка. Складено автором.

Культурою та якістю обслуговування цілком задоволені практично всі категорії громадян, які обслуговуються соціальними працівниками. Абсолютна більшість обслуговуваних 97,1% повністю задоволені соціальним обслуговуванням Територіальним центром та соціальними працівниками. 96 % обслуговуваних повністю задоволені ввічливістю, тактовністю та доброзичливістю, компетентністю та рівнем професіоналізму співробітників установи. Своєю повною задоволеністю прагненням працівників установи допомогти відвідувачам у складних життєвих ситуаціях відзначили до 97,2% тих, хто обслуговується. Переважна більшість опитаних розраховують виключно на допомогу соціального працівника – 82%; решта осіб отримують допомогу не лише соціальними працівниками, а від родичів, сусідів – 18%.

Відповідно до отриманих результатів опитування визначено, що переважна більшість обслуговуваних у Територіальному центрі соціального обслуговування Свалявської територіальної громади, які взяли участь у цьому

опитуванні, задоволені якістю соціальних послуг, що надаються ним. За визнанням респондентів, послуги надаються своєчасно та відведеного часу на надання послуг їм достатньо. Також більшість поінформовано про порядок подання скарги на якість надання послуг соціальними працівниками у випадках необхідності та мають можливість їх подати. Майже всі категорії громадян визначили високий рівень задоволеності доступністю інформації, культурою, якістю обслуговування, режимом роботи установи.

Таким чином, система соціального обслуговування може вважатися високоякісною, якщо вона відповідає наступним умовам: має чітко сформульовану мету допомоги; надається відповідно до сучасних методологічних принципів та технологій; ґрунтується на інклюзивному підході та повазі до особи кожного клієнта. Інклюзивний підхід сприяє максимальній соціальній інтеграції всіх членів суспільства; має значущість для одержувачів, має позитивний вплив на їх соціально-економічне становище та поведінку; не викликає невдоволення одержувачів умовами надання.

Система оцінки якості соціального обслуговування призначена для створення необхідних умов гарантованого задоволення законних питань та потреб клієнтів, підвищення ефективності на всіх стадіях надання послуг з метою запобігання можливим відхиленням від заданих вимог, спрямована на вирішення наступних завдань: здійснення ефективного контролю за технічними, організаційними та іншими факторами, що впливають на якість соціальних послуг; запобігання або усунення будь-яких невідповідностей послуг встановленим вимогам; забезпечення стабільного рівня якості послуг; вирішення інших завдань, що відображають специфіку діяльності закладу соціальної сфери.

## **Висновки до розділу 2**

В сучасних умовах, важлива роль територіальної громади у соціальній сфері полягає у визначенні пріоритетів розвитку системи надання соціальних послуг жителям громади залежно від їх потреб; визначення моделі соціальної підтримки жителів громади, які опинилися в складних життєвих обставинах;

запровадження інноваційних соціальних послуг на рівні громади; забезпечення рівних можливостей доступу до послуг; забезпечення прав дітей.

Проведено аналіз формування та реалізації механізму соціального обслуговування жителів громади на прикладі Свалявської територіальної громади. Визначено, що у Свалявській територіальній громаді соціальний супровід жителів громад здійснюється Відділом соціального захисту населення, Службою у справах дітей, Територіальним центром соціального обслуговування (соціальні послуги) та проаналізовано основні завдання та функції означених структур.

Соціальна підтримка жителів територіальної громади реалізується в практичній діяльності соціальних служб за наступними напрямками: соціальне забезпечення, що передбачає призначення пенсій та допомоги; соціальна допомога, реалізується на основі призначення субсидій та компенсацій; соціальне обслуговування спрямоване на надання допомоги нужденним категоріям населення, шляхом їх перебування в стаціонарних закладах або обслуговування їх вдома.

Визначено, що з метою оцінки якості соціальних послуг необхідні: комплексна система управління якістю соціальних послуг; вибір методів та засобів оцінки якості соціальних послуг, перетворення організаційних структур під загальне управління якістю. Організація оцінки якості надання соціальних послуг населенню має бути спрямована на повне задоволення потреб клієнтів, на усунення проблем або їх запобігання та на підтримку необхідного рівня якості соціальних послуг. У процесі перевірки системи якості соціального обслуговування необхідно здійснювати: контроль відповідності системи якості вимогам стандарту та документації на неї; аналіз та оцінка стану функціонування системи якості в цілому та окремих її складових частин та вдосконалення системи якості; забезпечувати пріоритет клієнтів в оцінці якості послуг та практикувати в Територіальному центрі оцінку ступеня задоволеності клієнтів послугами шляхом проведення соціологічних опитувань.

## РОЗДІЛ 3

### ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЕЛІВ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

#### **3.1. Удосконалення кадрового забезпечення та професійної підготовки фахівців соціального обслуговування**

Актуальним питанням в умовах децентралізації є кадрове забезпечення у соціальній сфері, а саме на рівні територіальних громад. Якість кадрового забезпечення відіграє важливу роль у суспільному житті, визначаючи все більшою мірою ефективність функціонування сфери соціального захисту. В умовах постійних соціальних змін суттєво зростають вимоги до роботи закладів системи соціального захисту населення, до якості наданих ними соціальних послуг і, як наслідок, до рівня професіоналізму та кваліфікації спеціалістів даної сфери. Для даної галузі професійної діяльності, так само, як і для багатьох інших, проблема виділення необхідних якостей особистості спеціаліста, його знань, умінь, навичок, здібностей, психофізіологічних можливостей та необхідного рівня підготовки досить актуальна, оскільки від рівня професіоналізму працівників цієї сфери безпосередньо залежить підвищення рівня та якості життя найменш захищених категорій населення.

Усі процеси у кадровій роботі закладів соціального забезпечення вимагають раціонального та чітко спланованого управління, розроблення стимулів для вдосконалення. У практичній діяльності закладів соціального обслуговування управління персоналом є сукупністю різних способів управлінського впливу, спрямованих на організацію та умови діяльності працівників; їх інтереси та поведінка; формування знань, навичок, умінь, здібностей, які забезпечують максимальне використання трудового, творчого потенціалу людей на користь ефективної реалізації завдань.

Управління персоналом прийнято розглядати в трьох аспектах:

- як елемент управління організацією – основну функцію будь-якого керівника установи у досягненні організаційних цілей;
- як управління основним фактором виробництва – працею (управління персоналом – це управління людьми);
- як комплексну науку про організаційно-економічні, адміністративно-управлінські, техніко-технологічні, правові, групові та особистісні фактори, способи, методи впливу на персонал підприємства для підвищення ефективності у досягненні цілей організації [32].

Управління персоналом у центрах соціального обслуговування полягає у формуванні системи управління персоналом, плануванні кадрової роботи, розроблення оперативного плану роботи з персоналом, проведення маркетингу персоналу – визначення кадрового потенціалу та майбутньої потреби організації у персоналі [22]. Стратегічною метою управління персоналом є формування, розвиток, ефективна реалізація кадрового потенціалу організації, що означає покращення роботи кожного співробітника, максимальне використання його професійного, творчого, інноваційного потенціалу, сприяння досягненню цілей організації та діяльності інших працівників.

В центрах соціального обслуговування управління персоналом покликане здійснювати функції управлінської діяльності у межах кадрової політики організації, до яких відносять:

- планування, прогнозування, маркетинг персоналу, що передбачають розробку стратегії управління персоналом, аналіз кадрового потенціалу, ринку праці, планування та прогнозування потреби в персоналі, взаємозв'язок із зовнішніми джерелами, що забезпечують організацію кадрами, оцінку кандидатів на вакантну посаду, атестацію персоналу;
- здійснення юридичних послуг – вирішення правових питань трудових відносин, правових питань процесу провадження, погодження розпорядчих документів;
- оформлення та облік кадрів – оформлення та облік прийому, звільнень, переміщень, інформаційне забезпечення системи управління персоналом,

профорієнтація, забезпечення зайнятості;

- аналіз та розвиток засобів стимулювання – управління трудовою мотивацією, розробка системи оплати праці, використання коштів морального заохочення, розробка форм участі у прибутках організації, створення «корпоративної культури»;

- розвиток персоналу – навчання персоналу, перепідготовка та підвищення кваліфікації, робота з кадровим резервом, службове та професійне просування, професійна та соціально-психологічна адаптація нових працівників;

- розвиток соціальної інфраструктури – організація громадського харчування, розвиток культури та фізичного виховання, забезпечення охорони здоров'я та відпочинку [31].

В процесі формування кадрового потенціалу у сфері соціальної допомоги важливим є акцентування уваги на компетентностях працівників, що полягає у характеристиці професіоналізму робітника, який спроможний ефективно виконувати професійну діяльність, яка пов'язана з обслуговуванням особливої категорії населення. Тобто, рівень ефективності соціальної послуги може змінюватися в залежності від комунікативної компетентності працівників.

Вітчизняними науковцями зазначається, що необхідно «особливу увагу звернути на формування комунікативних здібностей, котрими повинен володіти працівник: швидко та правильно орієнтуватися в змінних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати саму систему комунікації; швидко та точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні» [18].

Отже, якість соціальної послуги залежить від ефективної системи формування кадрового потенціалу, а також від якості кадрового забезпечення соціального захисту та соціального обслуговування жителів територіальної громади. Працівники соціальної сфери повинні на постійній основі удосконалювати свій професійний рівень знань, вміло застосовувати набутий досвід у спілкуванні із особами, котрі мають певні проблеми у житті. З цією

метою необхідним є удосконалення професійної підготовки, перенавчання та отримання додаткових знань працівників соціальної роботи. Напрями удосконалення кадрового забезпечення та професійної підготовки фахівців соціального обслуговування згруповано у декілька груп.

1. У системі науково-методичної роботи для підготовки фахівців із соціальної роботи необхідним є розроблення комплексного методичного супроводу практики соціальної роботи (методичних рекомендацій, вказівок). Реалізація даного напрямку можлива за рахунок викладачів навчальних закладів, які здійснюють професійну підготовку у сфері соціальної роботи, а також науковців, які займаються вивченням проблем соціальної роботи. Видається доцільним здійснити комплекс заходів щодо створення науково-методичного центру на базі будь-якої установи вищої професійної освіти, яка здійснює підготовку фахівців у галузі соціальної роботи, призначеного для вирішення комплексу науково-теоретичних та практичних завдань.

Вітчизняними науковцями визначається, що підготовка працівників соціального обслуговування повинна здійснюватися ще під навчання у закладах вищої освіти. Зокрема, Г.І. Слосанською визначено, що «ефективність професійної діяльності фахівців із соціальної роботи у територіальній громаді залежить від якості їх підготовки. Розробка і впровадження цілісної, результативної системи професійної підготовки майбутніх соціальних працівників у ЗВО України сприятиме формуванню у них готовності до роботи в громаді» [60].

Підготовка фахівців соціальної сфери до діяльності територіальних громад передбачає формування вмінь, навиків, здібностей до реалізації соціальних послуг, що закладаються під час навчання у закладах вищої освіти, якими передбачено навчальний, практичний, науково-дослідний, виховний, самоосвітній процеси шляхом застосування різних інструментів навчання, що сприятиме виробленню готовності до майбутньої професійної діяльності.

2. Формування єдиної (галузевої) моделі компетенцій та системи оцінки відповідності вимогам, що висуваються на посаду за принципом незалежної



оцінки кваліфікацій або за аналогією до єдиних кваліфікаційних вимог, встановлених у системі державної служби, з урахуванням вимог, що висувуються професійними стандартами у відповідній сфері соціальної сфери чи міжгалузевими стандартами.

3. В частині вдосконалення нормативно-правової бази та розроблення стандартів професійної діяльності потрібно здійснити перегляд та коригування норм, правил, критеріїв якості та ефективності професійної діяльності відповідно до сучасних вимог розвитку професії та вимог ринку праці.

4. У сфері фінансування установ соціального захисту населення необхідним є збільшення обсягів фінансування, що можливе за рахунок:

- розвитку співробітництва соціальних служб із благодійними фондами та організаціями (у тому числі міжнародними), комерційними структурами, які б стали додатковим джерелом фінансування;

- розвиток та здійснення грантової діяльності;

- збільшення обсягів державного фінансування, що є особливо важливим, оскільки в даний час лише держава має кошти та ресурси, необхідні для ефективного здійснення соціальної роботи на професійному рівні.

5. У напрямі професійного розвитку та підвищення кваліфікації необхідним є створення системи професійно-кваліфікаційного зростання фахівців із соціальної роботи на основі безперервного навчання та професійного вдосконалення, а також облік професійних досягнень у плануванні та реалізації кар'єри, службовому становищі соціальних працівників. Навчальні заклади можуть сприяти оптимізації професійного вдосконалення соціальних працівників шляхом розширення переліку освітніх послуг: організацію короткострокових спеціалізованих тематичних курсів, інтенсивних тренінгів, семінарів із залученням провідних фахівців соціального спрямування.

6. З метою заохочення працівників до якісної роботи необхідним є вдосконалити професійну мотивацію, що виражається у наданні соціальних гарантій працівникам та можливості кар'єрного розвитку. Стимулювання трудової діяльності співробітників соціальних установ передбачає створення

механізму, у якому активна трудова діяльність, дає спеціальні, заздалегідь закріплені результати, стає необхідною і достатньою умовою задоволення важливих і соціально зумовлених потреб працівника соціальної установи, формування в нього стимулу праці. Система грошових виплат покликана забезпечити більшості працівників бажаний рівень доходу за умови якісного виконання своїх обов'язків та точного виконання плану. Задоволеність матеріальним становищем, його справедливим розподілом стимулює ініціативу, формує у співробітників почуття відповідальності, збільшує кадровий склад установи

Крім того, для кар'єрного розвитку працівників необхідно вдосконалення методики оцінки персоналу на етапах відбору, атестації та оцінки поточної діяльності соціальних працівників. Усі процедури оцінки мають бути, по-перше, максимально прозорими для працівників; по-друге, спрямовані на розвиваючі цілі, а не лише на визначення того, чи відповідає або не відповідає працівник займаній посаді; по-третє, досить об'єктивними, тобто враховувати думку всіх зацікавлених сторін, починаючи від самого працівника, закінчуючи вищим керівництвом установи. У результаті це дасть змогу найчіткіше спрогнозувати подальшу роботу з персоналом, визначити підготовленість працівника до виконання своїх посадових обов'язків.

7. У роботі соціальних працівників важливим є взаємодія між різними організаціями, задля обміном досвідом. В даному контексті необхідним є створення асоціації соціальних працівників з метою проведення конференцій, круглих столів та інші заходи із залученням представників науки, практики, влади, бізнесу, які дадуть можливість обговорити актуальні питання та важливі проблеми соціальної роботи та спільно виробити оптимальні та ефективні рішення.

Запропоновані напрями кадрового забезпечення та професійної підготовки фахівців соціального обслуговування жителів територіальної громади повинні на постійній основі підлягати перегляду враховуючи динамічність змін як зовнішнього, так і внутрішнього середовища, а також враховувати особливості категорій громадян, які потребують соціальної допомоги.

### **3.2. Роль некомерційних організацій в системі соціального обслуговування жителів територіальної громади**

Перетворення та оптимізація системи соціального обслуговування полягає у реорганізації механізму надання соціальних послуг, і навіть формуванні ідей соціального партнерства. Тобто, в сучасних умовах одним із головних завдань стає створення умов для вирішення соціальних проблем у контексті соціального обслуговування, заснованих на міжвідомчій взаємодії та створенні конкурентного середовища.

На думку Л. Кальченко задля розв'язання соціальних питань в межах територіальних громад необхідна «взаємодія різних відомств у процесі роботи із сім'єю в складних життєвих обставинах, прийняття рішень щодо захисту прав дитини дозволяє подолати обмеженість відомчого управління, концентрує та об'єднує наявні ресурси, дозволяє комплексно побачити проблеми та потреби отримувачів послуг та приймати виважені комплексні рішення» [14].

Вітчизняні науковці відзначають, що використання міжвідомчої взаємодії сприяє комплексному вирішенню питань соціального обслуговування на рівні територіальної громади, використовуючи принцип партнерства та клієнтоорієнтованість [24].

В сучасних умовах важливим суб'єктом соціальної підтримки громадян стали некомерційні організації, особливо соціально орієнтовані, що реалізують соціальні послуги. Вони стають інструментом зв'язку держави із суспільством.

Некомерційні організації є недержавними установами, однак мають право здійснювати соціальне обслуговування населення, що закріплено на законодавчому рівні Законом України «Про соціальні послуги». Зокрема, у Законі визначено, що «до надавачів соціальних послуг недержавного сектору належать підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи – підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду» [49].

Основною метою некомерційних організацій є допомога особам похилого

віку, інвалідам, сприяння розвитку дітей, які мають особливі потреби, підтримка тих, хто опинився у складній життєвій ситуації.

Пріоритетними напрямками та особливостями некомерційних організацій у сфері соціального обслуговування є.

- некомерційний сектор виникає як ефективний постачальник соціально значимих послуг, відрізняється не лише здатністю оперативно реагувати на потреби населення, нові соціальні виклики та проблеми, але і з низькими фінансовими витратами [28];

- некомерційний сектор відіграє роль джерела соціальних інновацій. Багато освітні, управлінські та інформаційні технології, сучасні методи соціальної роботи були вперше впроваджені некомерційними організаціями, а потім стали частиною державної соціальної політики [31];

- некомерційні організації, відображаючи інтереси різних соціальних верств населення відіграють значну роль у розвитку демократії, шляхом формування громадської думки, сприяють їм приймати участь у процесі вироблення та прийняття рішень [32].

Серед переваг функціонування некомерційних організацій у соціальному обслуговуванні варто виділити їх відкритість, що відображається у: залученні до складу засновників організації суб'єктів, які є одержувачами послуг (інвалідів, ветеранів); залученні додаткових ресурсів у формі грантів; формуванні нових робочих місць; наданні адресної допомоги вдома.

Наявність у територіальних громадах некомерційних організацій, що діють у сфері соціального обслуговування, свідчить про конструктивний та динамічний розвиток громади, його кадровий, творчий та соціально-демографічний потенціал. У такому середовищі некомерційні організації виконують два завдання: забезпечують моніторинг та дослідження каналів соціальної напруженості, а також виступають інструментом для реалізації потенціалу населення, створення умов для стабільного розвитку територіальної громади та залучення інвестицій, здатних вплинути на економічний розвиток громади.

Головне завдання, на яке повинні орієнтуватися суб'єкти та територіальна громада, полягає в тому, щоб одержувачі соціальних послуг, від надавача, що розглядається, не відчували погіршення в соціальному обслуговуванні, а відкрили для себе нові горизонти задоволення своїх потреб шляхом отримання якісних і доступних послуг. Також під час переходу на соціальне обслуговування за допомогою діяльності некомерційних організацій слід мінімізувати ризики, пов'язані з переходом працівників із державних установ до нових роботодавців. Звільнені кошти бюджету спочатку потрібно залишати у соціальній сфері з метою розширення охоплення території новими соціальними послугами або його інноваційними послугами.

Джерелами фінансування некомерційних організацій можуть бути кошти не бюджетного характеру, зокрема: надання послуг на платній основі; спонсорська та благодійна підтримка; одержання коштів від грантів.

Головна відмінність некомерційних організацій, які займаються соціальним обслуговуванням, від державних закладів соціального спрямування полягає в наступних особливостях: оперативності та швидкості вирішення проблем, використання нових механізмів надання соціальної підтримки, різноманітність послуг, що реалізуються. Діяльність некомерційних організацій ґрунтується на потребі формування дієвих механізмів захисту населення від нестабільного соціально-економічного розвитку, покращення адресності соціальної допомоги. У зв'язку з тим, що система, що розглядається, продовжує розвиватися, питання про напрями та способи вдосконалення ефективності роботи некомерційних організацій залишається обговорюваним і потребує подальшого вдосконалення на основі розвитку взаємодії некомерційних організацій з державою, комерційними бізнес-структурами відповідно до принципів співробітництва, соціального партнерства. В сучасних умовах некомерційні організації паралельно з державними установами соціального захисту займають активну позицію у соціальному обслуговуванні громадян, вкладаючи свій внесок у вирішення соціальних проблем населення.

Серед інноваційних напрямів діяльності некомерційних організацій є

сприяння закладам соціального обслуговування населення територіальних громад впроваджувати інноваційні практики соціальної допомоги, що можуть бути використані в роботі з людьми похилого віку, дітьми та молоддю, інвалідами та іншими категоріями населення, які потребують соціального захисту (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

## Інноваційні соціальні практики соціального обслуговування населення

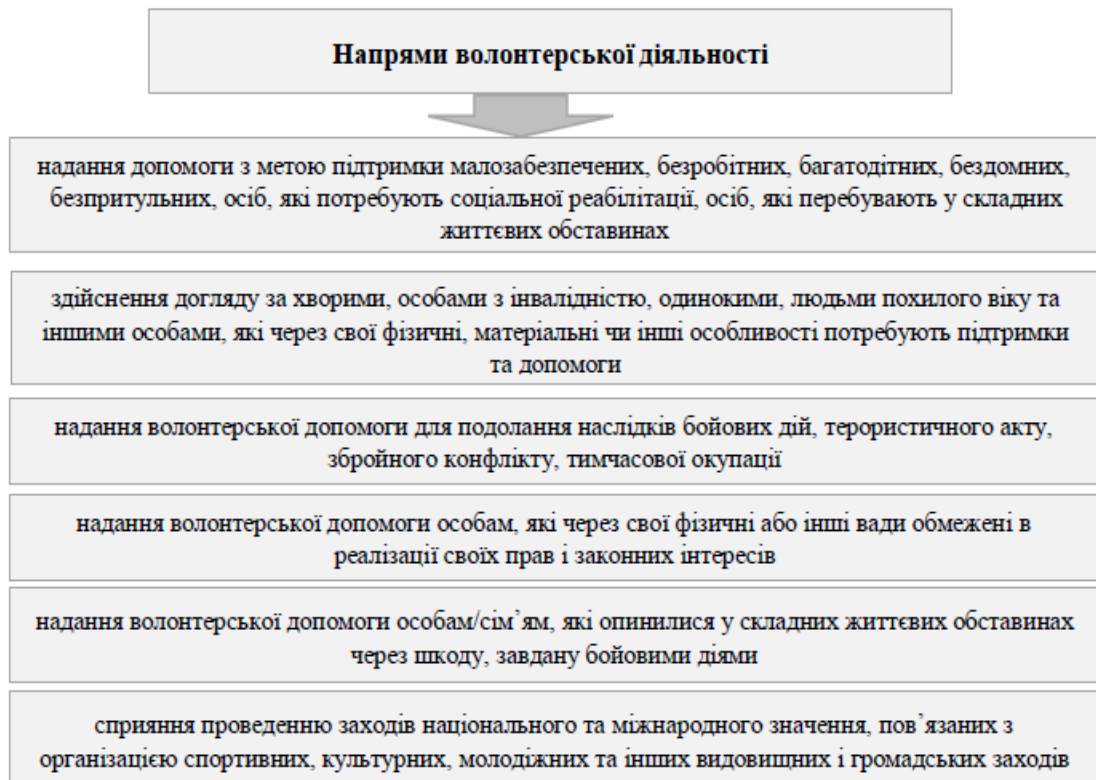
Інноваційна соціальна практика	Характеристика	Результат
багатофункціональний центр надання державних та соціальних послуг	робота побудована за принципом «єдиного вікна»	сприяє уникненню черги, можливість отримати кваліфіковану експертну допомогу з різних проблем в одній установі
соціальний контракт	договір про взаємні зобов'язання між одержувачем соціальної допомоги та установою, що надає допомогу; у договорі прописується, що робитиме кожна зі сторін, щоб змінити несприятливу ситуацію, що склалася	активізація адаптивних можливостей отримувачів соціальних послуг
мобільна бригада	співробітники мобільної бригади виїжджають у віддалені населені пункти територіальної громади та надають соціальні послуги	надання екстреної та планової соціальної допомоги одержувачам соціальних послуг за місцем проживання.
дитячий телефон довіри	Впроваджено «Національну гарячу лінію для дітей та молоді» за підтримки Громадської організації «Ла Страда-Україна» за фінансової підтримки Дитячого фонду UNICEF та уряду Німеччини.	Протидія насильству та жорсткому поводженню з дітьми, протидія булінгу, безпека в інтернеті, конфліктні ситуації в родині, з близькими, друзями, подругами, коханими людьми та їхнє вирішення, проблеми залежностей різного роду, підтримка та консультування внутрішньо переміщених сімей з дітьми
соціально-ігрова кімната	створюються в установах соціального обслуговування населення, де можна залишити дітей під наглядом фахівців, доки батьки отримують соціальні послуги	соціалізація дітей, які з якихось причин не відвідують дошкільні освітні заклади; допомога батькам при отриманні соціальних послуг
університет третього покоління	Засновник Університету третього віку «Протон» Благодійний фонд «Let's help»	Підтримка не лише найбільш незахищених, але й робота над тим, щоб допомогти широкому колу людей пенсійного віку бути активними членами суспільства, мати насичене життя та підвищувати культуру старіння.
приймна сім'я для людей похилого віку	приймна сім'я бере на себе обов'язки щодо утримання та забезпечення літньої людини харчуванням, ліками, необхідним доглядом, тобто повністю організує її побут	створення сімейного оточення для самотньої літньої людини, надання соціально-побутових послуг

Примітка. Складено автором.

Спільна діяльність некомерційних організацій та державних закладів сфери соціального захисту сприяє реалізації нових практик у сфері соціального обслуговування населення, є одним із значних інструментів подолання економічних та соціальних проблем.

У відповідності до Закону України «Про соціальні послуги» некомерційні організації можуть функціонувати як громадські організації, благодійні фонди та інші організації, які сприяють наданню соціальних послуг для громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах [49].

В сучасних умовах особливої актуальності набуває волонтерська діяльність, спрямована на підтримку незахищених верств населення. Діяльність волонтерів регулюється Законом України «Про волонтерську діяльність». Законодавчим актом визначено, що «волонтерська діяльність – це добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги» [39]. Основні напрями волонтерської діяльності у соціальній сфері подано на рис. 3.1.



**Рис. 3.1. Основні напрями волонтерської діяльності у соціальній сфері**

Примітка. Складено автором на основі [39].

Волонтерська діяльність відрізняється від інших видів діяльності тим, що не вимагає високих компетенцій до професійної підготовки людини чи наявності досвіду, проте потребує особливих особистісних якостей. Волонтер повинен мати певні вміння та навички, зокрема такі, як уміння визначати потреби людей та бути готовим надавати різні види допомоги тим, хто опинився у кризовій ситуації, не допускаючи емоційного вигорання.

Діяльність благодійних фондів здійснюється на основі Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» [38]. Законодавством визначено основні види, напрями та сферу діяльності благодійних організацій.

Під благодійною діяльністю розуміється добровільна діяльність громадян та юридичних осіб безкорисливої (безоплатною або на пільгових умовах) передачі громадянам або юридичним особам майна, у тому числі грошових коштів, безкорисливому виконанню робіт, надання послуг, надання іншої підтримки [59].

Благодійна організація є некомерційною організацією, створюється для здійснення благодійної діяльності на користь суспільства в цілому або окремих категорій осіб. Благодійні організації можуть створюватися у форму: громадських організацій (об'єднань), фондів, установ (якщо її засновником є благодійна організація), в інших формах, передбачених законодавчими актами.

Благодійні організації можуть створювати як фізичні, так і юридичні особи. У цьому передбачено обмеження суб'єктного складу засновників. Не можуть виступати засновниками благодійного фонду органи державної влади та органи місцевого самоврядування, а також державні підприємства та установи.

Вищим органом управління фонду є її колегіальний орган, порядок формування якого передбачається статутом. До його компетенції належать: зміна статуту, утворення виконавчих органів фонду, затвердження благодійних програм, затвердження річного плану, бюджету та річного звіту фонду, прийняття рішень щодо створення комерційних та некомерційних організацій, про участі в таких організаціях, відкритті філій та представництв [38].

Основною метою благодійних організацій є:



- соціальна підтримка та захист громадян, враховуючи покращення матеріального становища малозабезпечених, соціальної реабілітації безробітних, інвалідів та інших осіб [38];

- сприяння захисту материнства, дитинства та батьківства; діяльності у сфері освіти, науки, культури, мистецтва, освіти, духовного розвитку особистості, у сфері профілактики та охорони здоров'я громадян, а також пропаганду здорового способу життя, покращення морально-психологічного стану громадян [38];

- соціальна реабілітація дітей-сиріт, дітей, які залишилися без піклування батьків, бездоглядних дітей, дітей, які перебувають у скрутній життєвій ситуації;

- сприяння профілактиці соціально небезпечних форм поведінки громадян, а також діяльності з виробництва чи розповсюдження соціальної реклами.

На думку О.В. Насібова «завдяки благодійності громадські та приватні ресурси добровільно спрямовуються для забезпечення соціальної допомоги, вирішення суспільних проблем, поліпшення умов життя населення. Благодійництво як продуктивний сегмент громадянського суспільства здатен у тісній співпраці з інституціями влади, підприємницькими структурами та громадськими організаціями брати на себе місію вирішення частини тих нагальних соціальних проблем, які держава намагається розв'язати відповідно до запитів суспільства» [26].

Співробітництво закладів соціального обслуговування із благодійними організаціями сприяє вирішенню проблемних питань територіальної громади в частині надання адресної допомоги та залучення інших суб'єктів господарювання до активної участі у благодійних акціях.

Таким чином, на основі вище зазначеного визначено, що в умовах недостатнього фінансування сфери соціального захисту, важливим напрямом забезпечення незахищених громадян у територіальній громаді є співробітництво закладів соціального обслуговування з некомерційними організаціями, які беруть на себе виконання соціальної функції в суспільстві, і тим самим спряють вирішенню проблемних питань соціальної підтримки громадян, які опинилися в

складних життєвих обставинах. Реалізація ринкових механізмів приватно-державного партнерства у сфері соціального обслуговування населення забезпечує додаткові доходи, які можуть бути залучені з різних джерел фінансування соціальних послуг. Залучення додаткових коштів від надання послуг високої якості дозволить підвищити якість надання стандартних послуг гарантованого рівня, пристосовуючи їх до потреб індивідуального споживача.

### **Висновки до розділу 3**

Обґрунтовано, що в сучасних умовах ринкових відносин у сфері соціального забезпечення одним із вирішальних факторів, що визначають ефективну та якісну діяльність органів управління соціальною сферою, та установ соціального захисту, є цілеспрямована кадрова робота. Професійний відбір кандидатів на посаду до соціальних установ має здійснюватися з урахуванням їх моральних, ділових та організаційних критеріїв. Основним завданням соціальних працівників є здійснення соціального обслуговування людей, не здатних через свій віковий та фізичний стан до самообслуговування, та створення для них необхідних умов. Надання соціальних послуг вимагає від працівників, крім володіння суто професійними технологіями та інструментами, навиків ефективного побудови діалогу з людиною, обліку її особистісних особливостей, але і здібностей до забезпечення ефективною міжрівневою комунікації з фахівцями суміжних підрозділів та організацій, що включені до процесу надання послуги.

Визначено, що важливим суб'єктом соціальної підтримки громадян стали некомерційні організації, особливо соціально орієнтовані, що реалізують соціальні послуги. Серед переваг функціонування некомерційних організацій у соціальному обслуговуванні варто виділити їх відкритість, що відображається у: залученні до складу засновників організації суб'єктів, які є одержувачами послуг (інвалідів, ветеранів); залученні додаткових ресурсів у формі грантів; формуванні нових робочих місць; наданні адресної допомоги вдома. Серед

інноваційних напрямів діяльності некомерційних організацій є сприяння закладам соціального обслуговування населення територіальних громад впроваджувати інноваційні практики соціальної допомоги, що можуть бути використані в роботі з людьми похилого віку, дітьми та молоддю, інвалідами та іншими категоріями населення, які потребують соціального захисту.

## ВИСНОВКИ

Дослідження механізму соціального обслуговування жителів територіальної громади дало змогу отримати висновки теоретичного та практичного характеру:

В даний час соціальне обслуговування населення є однією з небагатьох галузей, обсяги якої постійно зростають, охоплюючи дедалі більшу частину населення. Постійно розширюється і коло питань, що входять до цієї галузі. У нових економічних умовах перевищення темпів зростання цін на споживчі товари та послуги, рівень оплати житлово-комунальних послуг над темпом зростання доходів населення продовжує негативно впливати на якість життя населення. Кількість одержувачів адресної соціальної допомоги постійно зростає, що демонструє все ще низькі доходи населення щодо до величини прожиткового мінімуму та визначає актуальність надання державної соціальної допомоги такої категорії громадян.

Визначено, що особливу актуальність на рівні територіальних громад набувають питання створення ефективних організаційно-економічних механізмів розвитку існуючої системи соціального обслуговування, формування конкурентного середовища та адаптації сфери надання соціальних послуг до ринкових умов, побудови на принципах приватно-державного партнерства моделі соціального обслуговування, що структурно представляє мережу державних, комерційних та некомерційних організацій.

На основі проведеного дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців визначено, що соціальне обслуговування населення слід розглядати, як діяльність спрямовану на надання соціальних послуг громадянам, які опинились у важких життєвих обставинах та потребують соціальної підтримки. Соціальне обслуговування є складовою частиною системи соціального захисту та соціальної політики.

На основі розглянутих трактувань сутності соціальної послуги визначено, що у широкому значенні соціальні послуги пов'язують із реалізацією системи соціальних прав громадян на соціальне забезпечення, включаючи соціальне

страхування; на достатній життєвий для кожної людини та її сім'ї та на безперервне поліпшення умов життя; на освіту шляхом участі у культурному житті. При цьому на державу в межах наявних ресурсів покладаються заходи із забезпечення соціальних прав громадян.

У роботі класифіковано соціальні послуги за різними класифікаційними ознаками. Встановлено, що до послуг, безпосередньо спрямованих на розвиток людського капіталу та людського потенціалу, насамперед слід віднести послуги охорони здоров'я, освіти, культури, фізкультури та спорту. З точки зору зміцнення потенціалу здоров'я людей, до цієї групи можна додати інші галузі та види діяльності, пов'язані з охороною здоров'я: соціальне забезпечення та соціальне обслуговування, туристично-рекреаційна діяльність. З точки зору розкриття творчих здібностей та реалізації інтелектуального потенціалу велике значення має наука, яка на цій підставі входить у сферу соціальних послуг. Другу групу соціальних послуг у широкому значенні становлять послуги, які б забезпечували комплекс життєвих умов людей. Найчастіше до них відносять житлово-комунальні послуги, пасажирський транспорт, зв'язок щодо обслуговування населення, а також невиробничі види побутового обслуговування.

Соціальне обслуговування реалізується через соціальну роботу в територіальній громаді, яка здійснюється на основі цілей, завдань, суб'єктів, об'єктів, принципів, методів та очікуваних результатів. Метою соціальної роботи є організація та надання якісних соціальних послуг жителям територіальної громади компетентними працівниками шляхом налагодження партнерських взаємовідносин з надавачами інших послуг, розробленні та реалізації соціальних програм.

Соціальне обслуговування жителів громади здійснюється на основі нормативно-правових актів, які регулюють соціальну сферу, з метою забезпечення потребуючих жителів необхідними соціальними послугами. Основна роль у регулюванні соціального обслуговування на рівні держави належить Міністерству соціальної політики, функціональна діяльність якого

спрямована на контролювання, роз'яснення та підтримку фінансового забезпечення соціальної сфери шляхом виділення субвенцій на ефективні та значимі соціальні проекти.

На рівні Свалявської територіальної громади функції соціального обслуговування покладено на відділ соціального захисту, службу у справах дітей та територіальний центр соціального обслуговування. Метою діяльності Відділу соціального захисту населення є соціальна підтримка населення територіальної громади, шляхом призначення та виплати соціальної допомоги, житлових субсидій, надання пільг особам, які потрапили у складні життєві обставини. Територіальний центр соціального обслуговування територіальної громади створений у процесі реалізації децентралізації та з метою здійснення соціального обслуговування та надання соціальних послуг жителям громади, які знаходяться у складних життєвих обставинах та вимагають сторонньої допомоги за місцем проживання, в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування. Метою діяльності служби у справах дітей є соціальний захист дітей, які проживають на території громади, використовуючи свої повноваження запобігати дитячій безпритульності та вчиненню правопорушень, виявляти сім'ї в яких неналежно ставляться до виховання дітей.

За результатами аналізу системи соціального обслуговування жителів територіальної громади визначено, що Свалявській територіальній громаді реалізуються соціальні програми, а саме: «Прихисток», «Програми соціального забезпечення та соціального захисту «Турбота», «Програма сімейної, гендерної політики, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми».

З метою оцінки якості соціального обслуговування жителів Свалявської територіальної громади проведено дослідження на основі сформованої анкети. Основними завданнями дослідження стало: виявлення відкритості та доступності інформації про Територіальний центр соціального обслуговування (соціальні послуги); виявлення комфортності умов та доступності отримання соціальних послуг, у тому числі для громадян з обмеженими можливостями;

виявлення часу очікування на отримання соціальної послуги; виявлення рівня доброзичливості, ввічливості та компетентності працівників центру; виявлення рівня задоволеності якістю обслуговування Територіальний центр соціального обслуговування (соціальні послуги). За результатами проведеного опитування встановлено, що переважна більшість обслуговуваних у Територіальному центрі соціального обслуговування Свалявської територіальної громади, які взяли участь у цьому опитуванні, задоволені якістю соціальних послуг, що надаються ним. За визнанням респондентів, послуги надаються своєчасно та відведеного часу на надання послуг їм достатньо. Також більшість поінформовано про порядок подання скарги на якість надання послуг соціальними працівниками у випадках необхідності та мають можливість їх подати. Майже всі категорії громадян визначили високий рівень задоволеності доступністю інформації, культурою, якістю обслуговування, режимом роботи установи.

На сьогоднішній день особливо актуальною є переконання безперервної освіти у сфері управління соціальним забезпеченням, у тому числі соціальним обслуговуванням. Вона сприяє вирішенню проблеми професійної непридатності та плінності кадрів. Органи управління соціальним захистом щорічно повинні формувати цільові замовлення на забезпечення, державних та (або) територіальними громадами соціальними працівниками, педагогами, психологами та укладати відповідні договори з закладами вищої освіти. Кадрове забезпечення має відповідати нормативам планування кількості посад, що розраховуються за чисельністю населення, яке опинилося у важкій життєвій ситуації, а так само за кількістю та потужністю центрів соціального обслуговування на розрахунковий рік або запланований період. Проведений аналіз дозволяє зробити висновок про те, що реалізація функцій та завдань соціального працівника вимагає володіння сукупністю взаємодоповнюючих надпрофесійних навичок та компетенцій, серед яких: ділова комунікація та робота в колективі, робота в режимі високої невизначеності, спрямованість на високий результат та ініціативність, вміння оцінювати наслідки прийнятих рішень, навички саморозвитку, робота в цифровому середовищі.

Одним із суб'єктів соціальної підтримки населення в законодавчих актах визначено некомерційні організації, у тому числі й соціально орієнтовані, які надають різноманітні соціальні послуги населенню. Некомерційні організації виступають своєрідною сполучною ланкою між державою та суспільством, беручи участь у різноманітних перетвореннях соціального, економічного, культурного, політичного характеру. Їхня роль є особливо важливою у період недостатнього фінансування соціальних програм або недостатності коштів у територіальній громаді на соціальне обслуговування жителів, які опинилися в складних життєвих обставинах. Спільна робота соціальних центрів та служб з некомерційними організаціями сприятиме ефективному соціальному обслуговуванню жителів територіальної громади, які мають потребу у соціальній підтримці.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баранник Л. Б., Корягіна Т. В., Тараненко В. Є. Соціальне обслуговування в системі соціального захисту населення: теоретико-методологічний та фінансовий аспекти. *Економічний вісник університету*. 2021. Випуск № 50. URL: <https://economic-bulletin.com>.
2. Баранюк В. В. Сутнісна характеристика професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету Україна*. 2013. № 1. С. 24-28.
3. Батманова В. В. Адміністративно-правове регулювання надання публічних послуг у сфері соціального захисту населення. *Наше право*. 2021. № 2. С. 93-98.
4. Боднарук І. Зарубіжний і вітчизняний досвід підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2013. № 29. С. 29-33.
5. Гафарова К.Е. Глобальна трансформація системи соціальних послуг: автореф. дис.... канд. екон. наук: спец. 08.00.02. Київ, 2011. 20 с.
6. Головатий М.Ф. Соціальна політика і соціальна робота: Термінологічно-понятійний словник / М.Ф. Головатий, М.Б. Панасюк. К. : МАУП, 2005. 560 с.
7. Гончаров В. О. Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення: автореф. дис. канд. юр. наук. Київ, 2012. 20 с.
8. Гордієнко Л. А. Фінансова політика соціальної сфери: монографія. Черкаси. Видавець Чабаненко Ю., 2019. 394 с.
9. Дубич К. В. Державне управління соціальними послугами: термінологічний аналіз. *Державне управління: теорія та практика*. 2014. № 1. С. 47-60. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej19/PDF/8.pdf>.
10. Дубич К. В. Історія і теорія соціального забезпечення в Україні та за кордоном: навчальний посібник. Львів. 2017. 272 с.
11. Дубич К. В. Механізми державного управління соціальними

послугами: зарубіжний досвід та українські реалії : монографія. К.: Вид-во НАДУ при Президентіві України, 2015. 386 с.

12. Дубич К.В. Механізми державного управління системи надання соціальних послуг: автореф. дис д-ра наук з держ. упр.: 25.00.02. Київ, 2016. 20 с.

13. Звіт про роботу відділу соціального захисту населення Свалявської територіальної громади. Свалява. 2021. 24 с. <https://svalyavska-gromada.gov.ua>.

14. Кальченко Л. В. Розвиток соціально-педагогічної діяльності щодо превенції соціального сирітства в зарубіжних країнах. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки.* 2015. № 2 (291). Ч. 1. С. 92-103.

15. Канішевська Л. В. Крокуємо до соціальної зрілості: наук.-метод. посіб. Київ: Ін-т проблем виховання НАПН України, 2011. 175 с.

16. Карпенко О. Г. Професійна діяльність соціального працівника як творчий процес. *Науковий часопис Національного пед. ун-ту імені М. П. Драгоманова.* Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2016. Вип. 22. С. 139-145.

17. Кацьора О. Теоретичні основи аналізу соціальних проблем. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики.* 2020. Вип. 86. С. 71-76.

18. Коваленко В. В., Марценюк Д. В. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. *Молодий вчений.* 2020. № 14 (80). С. 75-77. URL: <https://molodyivchenyi.ua>.

19. Коваль К., Іванова Н. Особливості ресурсного забезпечення соціального захисту населення України. *Scientific Journal «Economic Synergy».* 2021. Issue1. С. 5-15.

20. Конституція України від 28 червня 1996 року. Редакція від 01.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

21. Кучер Г. М. Інновації соціальної роботи в громаді із сім'ями, що опинилися у складних життєвих обставинах. *Педагогічні науки: збірник наукових праць.* 2018. Вип. 82. Том 2. С. 207-212.

22. Кучер Г. М. Соціальна робота в Україні: розвиток у сучасних умовах.

*Інноваційна педагогіка*. 2018. Вип. 3. С. 220-224.

23. Людський розвиток в Україні: інституційне підґрунтя соціальної відповідальності: кол. моногр. / за ред. Е.М. Лібанової; відпов. за випуск О.В. Макарова, О.М. Хмелевська; Ін-т демографії та соціальних досліджень імені М.В. Птухи НАН України. Київ, 2017. 368 с.

24. Лях Т., Спіріна Т., Рогожинська В. Принципи міждисциплінарної взаємодії у соціальній роботі. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Вип. 27. Том 3. С. 224-228.

25. Моргай Л. А. Професійно-етична діяльність соціального працівника. *Збірник наукових праць «Педагогічні науки»*. 2017. Том 2. URL: <https://ps.journal.kspu.edu/index.php/ps/article/view/3423>.

26. Насібова О. В. Благодійність як джерело фінансових ресурсів соціального захисту населення. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10\\_2020/62.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/62.pdf).

27. Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. *Solidarity Fund PL in Ukraine; polska pormos*. 2019. 16 с.

28. Новіков В. Н. Недержавні організації і соціальний розвиток. *Праця і зарплата*. 1995. № 22 (86). С. 6-7.

29. Огінська А. Ю. Соціальний захист населення та фінансовий механізм його реалізації: теоретико-концептуальний зріз. *Економіка та держава: науково-практичний журнал*. 2018. № 4. С. 131-136.

30. Осіпова Л., Грицик Н. Фінансування соціального забезпечення в умовах децентралізації. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 3 (13). С. 10-15.

31. Особливості діяльності місцевих органів публічного управління в умовах реформатування владних повноважень: колективна монографія / за заг. ред. М.П. Бутка. Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2020. 352 с.

32. Оцінка існуючих моделей та практик соціальної роботи та соціальних послуг на рівні громади. 2017. URL: <http://www.p4ec.org.ua>.

33. Петушкова Л. Взаємодія спеціалістів у процесі надання послуги з

патронату. *Social Work and Education*. 2021. Vol. 8. № 2. P. 244-259.

34. Положення про відділ з питань соціального захисту населення Свалявської територіальної громади. 2020. 8 с. URL: <https://svalyavska-gromada.gov.ua>.

35. Положення про Свалявський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг). 2021. 7 с. URL: <https://svalyavska-gromada.gov.ua>.

36. Положення про службу у справах дітей Свалявської територіальної громади Мукачівського району Закарпатської області. 2021. 6 с. URL: <https://svalyavska-gromada.gov.ua>.

37. Порядок організації надання соціальних послуг. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

38. Про благодійну діяльність та благодійні організації: Закон України від 05.07.2012 № 5073-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

39. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19.04.2011 № 3236-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

40. Про державну допомогу сім'ям з дітьми: Закон України від 21.11.1992 року № 2811-XII. Редакція від 14.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

41. Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам: Закон України від 16.11.2000 № 2109-III. Редакція від 01.07.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

42. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям. Закон України від 01.06.2000 № 1768– III. Редакція від 01.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

43. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

44. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту: Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.02.2019 №282. URL: <https://www.msp.gov.ua>.

45. Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю і державної соціальної допомоги на догляд: Постанова Кабінету Міністрів України від 2 квітня 2005 р. № 261. Редакція від 24.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

46. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

47. Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей: Закон України від 02.06.2005 № 2623-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

48. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 06.10.2005 № 2961-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

49. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>

50. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 № 2558-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>

51. Програма сімейної, гендерної політики, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми» розрахована на період 2022-2026 рр. Свалява. 2022. URL: <https://svalyavska-gromada.gov.ua>.

52. Реут А.Г. Нові підходи до оцінювання ефективності системи соціальної підтримки України. *Вісник Хмельницького національного університету*. Серія: Економічні науки. 2018. №5, Т.1. С. 112-120.

53. Розвиток та забезпечення надання соціальних послуг на рівні громади: роз'яснення для керівників органів місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства. 2020. URL: <https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua>.

54. Руженський М.М. «Соціальний захист населення в умовах формування ринкової моделі економіки України»: Монографія. К.: ІПК ДСЗУ, 2013. 318 с.

55. Савчук Л. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні в рамках децентралізації влади. *Актуальні проблеми державного управління*. 2019. № 7. Том 2. С. 78-80.

56. Сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua>.
57. Сайт Свалявської територіальної громади. URL: <https://svalyavska-gromada.gov.ua>.
58. Семигіна Т. Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги: метод. посіб. К.: проект ПРООН «Підтримка реформи соц. сектору в Україні»; К.І.С., 2013. 104 с.
59. Сичова В. В., Полонець Т. С. Благодійна діяльність як основа соціальної роботи. *SOCIOПРОСТІР*: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2020. № 9. С. 31-40. URL: <https://periodicals.karazin.ua>.
60. Слезанська Г. І. Етика соціальної роботи: навчально-методичний посібник. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2017. URL: <http://elr.tnpu.edu.ua>.
61. Слезанська Г. І. Етичні аспекти роботи соціального працівника в територіальній громаді. Соціальна робота з різними категоріями населення у територіальній громаді: українські реалії та міжнародний досвід: колективна монографія. Тернопіль: Осадца Ю. В., 2018. 221 с.
62. Слезанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія; за наук. ред. В. А. Поліщук. Тернопіль: Осадца Ю. В., 2018. 382 с.
63. Стратегія розвитку Свалявської територіальної громади на період до 2027 року. Свалява. 2021. 172 с. URL: <https://svalyavska-gromada.gov.ua>.
64. Сухова К. К. Проблемні аспекти державного управління наданням соціальних послуг у територіальних громадах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 4. URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/4\\_2022/22.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2022/22.pdf).
65. Шульга Н.В. Співвідношення понять «соціальне забезпечення» та «соціальний захист». *Митна справа* : наук.-аналіт. журнал. 2011. Ч. 2. № 4 (76). С. 24-28.
66. Ярошенко І.С. Право соціального забезпечення : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2005. 232 с.

67. Ясинська Н., Меснянко Т., Пугач О. Проблемні аспекти практичної реалізації моделі інтегрованих соціальних послуг в територіальних громадах. *Аспекти публічного управління*. 2021. № 2. Том 9. URL: <https://aspects.org.ua>.

68. Horishna N., Slozanska H. Dual Degree Programs in Social Work: is it Possible in Ukraine? *Economics & Sociology*. 2017. № 10(2). P. 165-178.

69. Slozanska H. Social services: are current state social agencies ready to provide them on the level of local communities in Ukraine (selective survey). *Scientific Papers: Social Work and Education*. 2017. Vol. 4 (2). P. 77-101.