

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Ганькулич Людмила Федорівна

**«Удосконалення механізму надання соціальних
послуг жителям територіальної громади»**

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

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ПУАзмсв-21
Ганькулич Л.Ф.

Науковий керівник:
Д.е.н., проф. Васіна А.Ю.

ТЕРНОПІЛЬ - 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	5
1.1 Сутність соціальних послуг та їх роль в формуванні сприятливого соціального середовища територіальних громад	5
1.2 Законодавчо-нормативна база надання соціальних послуг жителям територіальної громади	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РІВНЯ ТА МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	19
2.1 Аналіз рівня та організаційного забезпечення надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади.	19
2.2 Оцінка функціональних механізмів забезпечення надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади.	28
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ.	35
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	44

ВСТУП

В процесі децентралізації основні повноваження щодо формування сприятливого середовища життєдіяльності людини, надання соціальної допомоги передані на рівень територіальних громад органам місцевого самоврядування. Це дозволило сформувати інституціональне підґрунтя для врахування потреб, запитів, вимог жителів територіальних громад, які з різних причин потрапили в складні життєві умови і потребують підтримки через одержання соціальних послуг.

Надання соціальних послуг є важливим механізмом утвердження гуманності суспільства, визнання цінності кожної людини, формування людиноцентриських суспільних відносин. В умовах війни, поглиблення соціальної й демографічної кризи, зростання чисельності людей, які потребують соціального супроводу, питання вироблення адаптивних ефективних механізмів надання соціальних послуг жителям територіальних громад постає з особливою гостротою.

Питанням підвищення якості й доступності соціальних послуг присвячені праці таких науковців як Безпалько О., Дворник О., Дубич К., Кошіль В., Лисяк Л., Литвиненко В., Логачова Л., Мельничук Н., Новікова О., Олифіренко Ю., Поліщук О. та інші. Попри значний науковий доробок зазначених науковців, кожна територіальна громада має свої соціальні, економічні, організаційні особливості формування механізму надання соціальних послуг, що й визначає актуальність теми кваліфікаційної роботи.

Мета та завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування та вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму надання соціальних послуг жителям територіальної громади.

Досягнення визначеної мети передбачає вирішення таких завдань:

- розкрити сутність соціальних послуг та їх роль в формуванні сприятливого соціального середовища територіальних громад;

- дослідити законодавчо-нормативну базу надання соціальних послуг жителям територіальної громади;
- здійснити аналіз рівня та організаційного забезпечення надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади;
- оцінити функціональні механізми забезпечення надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади;
- виробити рекомендації щодо удосконалення механізму надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади.

Об'єктом дослідження є процес надання соціальних послуг жителям Ставненської територіальної громади Закарпатської області.

Предметом дослідження є організаційно-функціональний механізм надання соціальних послуг жителям територіальної громади.

Методи дослідження. При виконанні кваліфікаційної роботи було використано ряд методів наукового дослідження, а саме: компаративного аналізу; порівняння; системного аналізу; узагальнення; логічний метод; функціонального аналізу.

Інформаційну базу виконання роботи склали законодавчо-нормативні акти, що регламентують організацію надання соціальних послуг населенню, наукові монографії, статті у фахових наукових виданнях, інструктивно-методичні матеріали, робочі матеріали Ставненської сільської ради.

Практична значимість дослідження полягає в тому, що рекомендації наведені у кваліфікаційній роботі щодо удосконалення механізму надання соціальних послуг жителям територіальної громади можуть бути використані в практичній роботі Ставненської сільської ради.

Результати дослідження, проведеного в процесі виконання кваліфікаційної роботи, пройшли апробацію на двох наукових конференціях, опубліковано тези.

За структурою кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

1.2 Сутність соціальних послуг та їх роль в формуванні сприятливого соціального середовища територіальних громад

Процеси децентралізації актуалізували питання формування сприятливого соціального середовища територіальних громад на засадах інклюзії, що дозволило б створити комфортні умови життєдіяльності для всіх категорій жителів. В цьому зв'язку перед територіальними громадами постає завдання створення ефективних систем надання соціальних послуг, адаптованих до потреб, запитів, вимог населення.

Це завдання набуває особливої актуальності в умовах війни, коли чисельність людей, які потребують підтримки, стрімко зростає, посилилась соціальна напруга в суспільстві, загострилися кризові явища в усіх сферах суспільної життєдіяльності.

За цих умов системи надання соціальних послуг в територіальних громадах мають мати чітку орієнтацію на:

- ідентифікація проблем, потреб і запитів жителів громади;
- вироблення ефективних механізмів надання соціальних послуг;
- запровадження інноваційних технологій розроблення й реалізації стратегій підвищення якості надання соціальних послуг;
- розроблення системи моніторингу надання соціальних послуг;
- налагодження дієвої взаємодії надавачів й споживачів соціальних послуг;
- формування механізму інформаційного та консалтингового супроводу споживачів соціальних послуг та організацій, які функціонують на засадах соціального партнерства;
- залучення підприємницьких структур й громадських інституцій в процеси надання соціальних послуг.

Законодавчо закріплено, що «соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають»[1].

Значення соціальних послуг полягає в різноаспектності реагування на складні умови, в яких знаходяться люди (рис.1.1).



Рис.1.1 Напрями впливу соціальних послуг на складні життєві обставини

Значення соціальних послуг для формування сприятливого соціального середовища територіальних громад визначається переліком складних життєвих обставин, на які вони повинні забезпечити адекватне, адаптивне реагування, і до яких належать: «а) похилий вік; б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин; ґ) інвалідність; д) бездомність; е) безробіття; є) малозабезпеченість особи; ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; и) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; і) жорстоке поводження з дитиною;

ї) насильство за ознакою статі; й) домашнє насильство; к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією»[1].

Серед критеріїв класифікації соціальних послуг, що дозволяють охопити основні їхні види, можна виокремити: мету; тип послуги; місце надання; термін надання (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Аспекти класифікації соціальних послуг

МЕТА:	•Соціальна профілактика (попередження СЖО) •Соціальна підтримка (подолання СЖО) •Соціальне обслуговування (мінімізація СЖО)
ТИП ПОСЛУГИ:	•Прості (не передбачають постійної або комплексної допомоги); •Комплексні (за участі різних фахівців, систематична допомога); •Комплексні спеціалізовані (для певних категорій отримувачів); •Допоміжні (натуральна допомога).
МІСЦЕ НАДАННЯ:	•За місцем проживання отримувача (вдома); •У приміщенні (стаціонарно та напівстаціонарно); •За місцем перебування отримувача (у тому числі на вулиці).
ТЕРМІН НАДАННЯ:	•Екстрено (кризово) - невідкладно, протягом доби; •Постійно - не менше 1 разу на місяць протягом більше 1 року; •Тимчасово - не менше 1 разу на місяць протягом до 1 року.

Примітка: сформовано на основі [1].

Соціальні послуги зорієнтовані на вирішення проблем конкретних людей і мають надаватися за місцем їхнього проживання – в територіальних громадах, при організації місцевими органами влади й під їхню відповідальність.

До переліку базових соціальних послуг, що надаються в територіальній громаді на основі визначення потреби жителів у них, належать: «догляд вдома, денний догляд; підтримане проживання; соціальна адаптація; соціальна

інтеграція та реінтеграція; надання притулку; екстрене (кризове) втручання; консультування; соціальний супровід; представництво інтересів; посередництво; соціальна профілактика; натуральна допомога; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; переклад жестовою мовою; догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; супровід під час інклюзивного навчання; інформування; медіація» [1].

Основними видами соціальних послуг є: соціально-побутові; психологічні послуги; соціально-педагогічні послуги; соціально-медичні послуги; соціально-економічні послуги; послуги з працевлаштування; юридичні послуги; інформаційні послуги; інші соціальні послуги (табл.1.2).

Соціальні послуги надаються громадянам територіальної громади у двох основних формах: 1) у формі матеріальної допомоги; 2) у формі соціального обслуговування.

«Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації» [2].

З метою якомога повнішого врахування потреб і запитів населення, надання соціальних послуг може здійснюватись: «за місцем проживання особи (вдома); у стаціонарних інтернатних установах та закладах; у реабілітаційних установах та закладах; в установах та закладах денного перебування; в установах та закладах тимчасового або постійного перебування; у територіальних центрах надання соціальних послуг; в інших закладах соціальної підтримки (догляду)» [2, с.20]. Перед органами місцевого самоврядування, яким надані повноваження щодо забезпечення доступу й потреби жителів територіальної громади до якісних соціальних послуг, постає виклик щодо формування ефективної системи надання останніх, на основі оптимального розвитку й поєднання різних форм надання.

Види соціальних послуг

Вид соціальної послуги	Змістовна характеристика послуги
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 тощо;
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; юридичні послуги;
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);
інші соціальні послуги	

Примітка: сформовано автором

Значимість розвитку соціальних послуг для формування сприятливого соціального середовища територіальних громад полягає в таких основних моментах :

- надання соціальних послуг є важливою складовою механізму соціального захисту населення, вироблення й реалізація якого з врахуванням проблем жителів територіальної громади є законодавчо закріпленими повноваженнями органів місцевого самоврядування, які повинні реалізуватись в контексті забезпечення комплексного соціального розвитку територіальної громади;

- дієва соціальна підтримка громадян та сімей, які знаходяться в складних життєвих умовах, внаслідок різних причин, є одним з основних критеріїв діяльності органів місцевого самоврядування, забезпечення якого закладає підґрунтя встановлення довіри між владою й громадськістю та налагодження ефективної взаємодії між ними, що в кінцевому рахунку впливає на благополуччя жителів територіальної громади;

- вирішення соціальних проблем громадян та їхніх сімей сприяє поверненню їх до активного життя, залучення в процеси розвитку територіальної громади через працевлаштування і сплату податків; зменшенню соціальної напруги та прояву різного роду негативних соціальних явищ.

В контексті формування в територіальній громаді системи надання соціальних послуг, органи місцевого самоврядування здійснюють ряд повноважень, що стосуються: «визначення потреб населення у соціальних послугах; інформування про їх перелік; здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення, осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, та їх забезпечення відповідно до потреб наданням базових соціальних послуг; фінансування надання соціальних послуг; забезпечення підвищення кваліфікації надавачів соціальних послуг; здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, оприлюднення відповідних результатів; створення та забезпечення функціонування Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг» [1].

Поглиблення загальної соціальної кризи в країні внаслідок війни, що знаходить прояв у значному падінні рівня життя населення, зростанні чисельності осіб, які знаходяться у складних життєвих обставинах, обумовлює необхідність посилення орієнтації публічно-управлінської діяльності органів місцевого самоврядування в сфері організації надання соціальних послуг жителям територіальної громади на:

- реалізацію потенціалу лідерства та забезпечення системного підходу при досягненні окреслених цілей;
- запити клієнтів та налагодження з ними партнерської взаємодії;
- чітке представлення результатів через наведення кількісних і якісних показників їх оцінки;
- вироблення обґрунтованих процесів вирішення соціальних проблем, які б базувались на детальних дослідженнях, об'єктивній й актуальній інформаційно-аналітичній базі;
- формування й розвиток організаційної культури надання соціальних послуг із залученням працівників в процеси вироблення управлінських механізмів вирішення соціальних проблем територіальної громади;
- залучення працівників соціальних служб до постійного підвищення кваліфікації в рамках організаційного навчання;
- запровадження інноваційного інструментарію в діяльність суб'єктів надання соціальних послуг;
- розвиток партнерської взаємодії між органами місцевого самоврядування, підприємницькими та громадськими інституціями при вирішенні питань ресурсного забезпечення реалізації цілей соціального розвитку.

Досвід зарубіжних країн, зокрема Польщі, свідчить, що в основу ефективного та справедливого надання соціальних послуг важливим є закладення принципів доброго врядування. Це, в свою чергу, передбачає використання конкретного прогресивного інструментарію здійснення соціального супроводу вразливих верств населення та методів вирішення

соціальних проблем. В цьому контексті заслуговують на увагу підходи, що стосуються:

- запровадження прогресивних методів надання соціальних послуг з адаптацією до специфіки соціального й економічного потенціалу територіальної громади, з використанням моделей управління якістю;
- постійної діагностики потреб, запитів й очікувань споживачів соціальних послуг, формування системи моніторингу задоволеності клієнтів;
- застосування інструментарію стратегування при вирішенні соціальних проблем із залученням громадськості;
- використання способів управління, що базуються на корпоративних засадах;
- запровадження ефективних механізмів кадрами сфери соціального обслуговування;
- удосконалення діяльності з використанням інструментарію бенчмаркінгу;
- проведення моніторингу досягнення цілей з використанням критеріїв соціальної й економічної ефективності.

Забезпечення ефективного функціонування системи надання соціальних послуг в територіальній громаді має досягатися через реалізацію законодавчо визначених засад, що передбачають: «профілактичний характер; відповідність соціальних послуг потребам осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах; безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність, що забезпечуються шляхом взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг; забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг та демонополізації на ринку соціальних послуг; рівність прав, обов'язків та відповідальності надавачів соціальних послуг державного та недержавного секторів»[1]. Поряд цими засадами, заслуговують на увагу: принцип субсидіарності; принцип взаємодії споживача й надавача послуг; принцип відповідності потреб у соціальній допомозі і можливостей її надання.

1.2 Законодавчо-нормативна база надання соціальних послуг жителям територіальної громади

Законодавчо-нормативну базу надання соціальних послуг жителям територіальної громади складає Конституція України та законодавчо-нормативні акти. При цьому базовим законодавчим актом є Закон України «Про соціальні послуги»[1] від 1.01.2020 року, яким закріплено організаційні й правові основи надання соціальних послуг, які зорієнтовані на запровадження превентивного підходу до вирішення соціальних проблем – здійснення профілактики складних життєвих ситуацій, усунення або мінімізацію їх негативних впливів для осіб та сімей, які знаходяться у складних життєвих умовах.

Серед позитивних моментів Закону, які закладають підґрунтя підвищення дієвості й ефективності реалізації механізмів соціального обслуговування в територіальних громадах слід виокремити:

- переорієнтацію від «надання допомоги до профілактики складних життєвих обставин та їх подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб / сімей, що в них перебувають»[1];

- забезпечення можливості звернення щодо потреби в наданні соціальних послуг для осіб, які їх потребують, також також й іншим особам;

- чітке визначення переліку осіб, які мають право на одержання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів, незалежно від їх доходів;

- встановлено «єдині вимоги до надавачів соціальних послуг усіх форм власності: державних, комунальних, а також визначено, що надавачі недержавного сектору можуть бути залучені за допомогою соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо»[1] ;

- запроваджено нові підходи до класифікації соціальних послуг, з виокремленням профілактичних послуг, послуг підтримки, соціального обслуговування, а також за типами, критерієм місця та строку надання.

Законом України «Про соціальні послуги»[1] закріплюються права отримувачів соціальних послуг (рис.1.2), що створює можливості для їх активної участі у виробленні ефективних механізмів соціального обслуговування на рівні територіальної громади.

Права отримувачів соціальних послуг	
	отримання соціальних послуг відповідно до умов та порядку їх надання, визначених законодавством про соціальні послуги та договором про надання соціальних послуг
	повагу до честі і гідності, уважне та гуманне ставлення з боку суб'єктів системи надання соціальних послуг
	отримання від суб'єктів системи надання соціальних послуг повної та вичерпної інформації про свої права, обов'язки, порядок і умови надання соціальних послуг у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення
	індивідуальний підхід, що враховує потреби кожної особи/сім'ї
	відмову від соціальних послуг, крім випадків обов'язкового надання соціальних послуг, визначених законом
	конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома суб'єктам системи надання соціальних послуг
	доступ до інформації, що міститься в його особовій справі як отримувача соціальних послуг;
	повагу до приватного життя, на свободу думки та висловлювань
	отримання від надавачів соціальних послуг у письмовому вигляді обґрунтування відмови у наданні соціальних послуг
	участь в оцінюванні його потреб у соціальних послугах
	спілкування зі своїми рідними, близькими та іншими особами
	одночасне одержання кількох соціальних послуг
	вільний вибір надавачів соціальних послуг
	захист своїх прав і законних інтересів, у тому числі в судовому порядку

Рис.1.1. Права отримувачів соціальних послуг [1].

Відповідно до Закону, соціальні послуги виступають інструментом підтримки жителів територіальної громади, які знаходяться в складних життєвих умовах, і надання соціальних послуг віднесено до повноважень органів місцевого самоврядування. В контексті вироблення механізмів реалізації Закону «Про соціальні послуги» прийнято цілий ряд нормативних актів, зокрема постанови Кабінету Міністрів України та накази Міністерства соціальної політики України (табл.1.2), які регламентують питання щодо:

- прийняття рішення про надання соціальних послуг;
- організації надання соціальних послуг;
- закріплення стандартів надання соціальних послуг;
- встановлення вимог до надавачів соціальних послуг;
- порядку здійснення оплати соціальних послуг;
- здійснення соціального замовлення на надання соціальних послуг в організаціях недержавного сектору та інші.

Згідно законодавства надавачами соціальних послуг можуть бути організації державної, комунальної, приватної власності, які здійснюють свою діяльність на основі установчих документів та нормативних актів і відповідають критеріям, встановленим Постановою Кабінету Міністрів «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» [3] від 03.03.2020 р. № 185.

Важливим аспектом правового регулювання створення й функціонування системи надання соціальних послуг є забезпечення відповідності останніх державним стандартам, що затверджені Міністерством соціальної політики України «Наказ Міністерства соціальної політики України від 11 травня 2022 року № 147 Про затвердження Змін до деяких наказів Міністерства соціальної політики України»[4]. Законодавством закріплено обов'язковість створення на місцевому рівні відповідного підрозділу з реалізації завдань соціального захисту населення при цьому місцевим органам влади надана можливість самостійно визначатися з організаційним забезпеченням надання соціальних послуг, що

створює можливості для врахування потреби в соціальних послугах жителів кожної окремої територіальної громади.

Таблиця 1.2

Законодавчо-нормативна база надання соціальних послуг

Законодавчі акти	
Закон України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII Закон України «Про психіатричну допомогу» № 1489-III Закон України «Про волонтерську діяльність» № 3236-VI Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо вирішення нагальних питань у сфері охорони здоров'я та соціальній сфері» № 3728-IX	
Постанови Кабінету Міністрів України	
Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги» Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги» Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг» Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»	
Накази Міністерства соціальної політики України	
Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.05.2022 № 150 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг»; Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.04.2022 № 135 «Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)»; Наказ Міністерства соціальної політики України від 24.03.2021 № 146 «Про затвердження примірної форми договору про надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг» Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» Наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» Наказ Міністерства соціальної політики України від 28.10.2014 № 828 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги» Наказ Міністерства соціальної політики України від 07.12.2015 № 1186 «Про затвердження Методичних рекомендацій розрахунку вартості соціальних послуг» Наказ Міністерства соціальної політики України від 12.07.2016 № 753 «Про затвердження Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Наказ Міністерства соціальної політики України від 14.07.2016 № 762 «Про затвердження форм документів, необхідних для оформлення на обслуговування в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.01.2017 № 138 «Про затвердження форми звітності № 12-соц (річна) «Звіт про організацію надання соціальних послуг» та інструкції щодо її заповнення» Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.06.2020 № 419 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг» Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»	

З метою реагування на виклики воєнного часу було внесено суттєві зміни в законодавчо-нормативне забезпечення надання соціальних послуг, що сприяло підвищенню швидкості і якості їх надання. Так, Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях» [5] від 14.04. 2022 р. передбачено:

- розширення повноважень місцевих органів влади щодо управління надавачами соціальних послуг жителям територіальних громад, що дозволило б забезпечити гнучке реагування на виклики воєнного часу;

- «з урахуванням п 5–1 частини 4 статті 11 Закону України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 № 2671-VIII до повноважень районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад доповнено визначення особливостей надання соціальних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» [6, с.];

- запровадження нових, більш оптимальних, строків та порядку визначення компенсацій за догляд;

- розширено права надавачів соціальних послуг щодо екстреного надання останніх з врахуванням невідкладної потреби в них з врахуванням умов надзвичайного або воєнного стану;

- запроваджено новий підхід до оплати соціальних послуг, відповідно з яким надання всіх соціальних послуг громадянам, яким завдано шкоди, здійснюється за рахунок бюджетних коштів.

На удосконалення надання соціальних послуг у складний воєнний час спрямована «Постанова КМУ від 07 травня 2022 року № 560 (яка набрала чинності 18 травня 2022 року), якою було внесено зміни до Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, затвердженому постановою КМУ від 26 червня

2019 р № 576» [7], зокрема нею передбачено: новий підхід до кризового надання соціальних послуг; удосконалення порядку визначення потреб у соціальних послугах; «розширено перелік суб'єктів виявлення осіб з інвалідністю, осіб похилого віку; врегульовано питання щодо порядку подачі е-документів під час подання заяви щодо надання соціальних послуг; врегульовано питання надання соціальних послуг у разі відсутності в особи з інвалідністю, особи похилого віку документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України; врегульовано питання територіальної приналежності для отримувачів соціальних послуг» [7].

Серед проблемних питань, що потребують кращого законодавчо-нормативного врегулювання, можна виокремити:

- закріплення можливості подання заяви на отримання соціальних послуг в електронній формі до центру надання адміністративних послуг для подальшої її передачі уповноваженим особам;
- «спрощення бюрократичного підходу до оформлення надання соціальної послуги та взаємодії з іншими установами та організаціями щодо обміну даними з метою оптимізації та забезпечення ефективності цих процесів»[6];
- налагодження системи обміну інформацією між органами соціального захисту органів місцевого самоврядування, органами Державної податкової служби України та Пенсійного фонду України з метою швидкого отримання повної інформації про майновий та фінансовий стан особи, необхідної для надання соціальних послуг;
- перегляд стандартів надання соціальних послуг з врахуванням викликів і особливостей воєнного часу, що знайшли прояв у поглибленні соціальної кризи, зростанні кількості внутрішньо переміщених осіб, зниженні рівня життя населення;
- створення в територіальних громадах центрів комплексної підтримки внутрішньо переміщених осіб, що дало б змогу якісного надання всього спектру соціальних і супутніх послуг, в яких є потреба.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РІВНЯ ТА МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

2.1 Аналіз рівня та організаційного забезпечення надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади

Забезпечення належного рівня надання соціальних послуг в рамках формування ефективних механізмів соціального захисту населення стало одним з викликів перед новоствореною у 2020 році Ставненською територіальною громадою Ужгородського району Закарпатської області.

До Ставненської територіальної громади входить 12 населених пунктів – села Ставне, Верховина Бистра, Волосянка, Гусний, Жорнава, Загорб, Лубня, Луг, Стужиця, Сухий, Тихий, Ужок (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Населені пункти Ставненської територіальної громади

	Найменування населеного пункту і його статус	Чисельність населення станом на 01.01.2022р.	Відстань до адмінцентру громади, км
1.	село Ставне	1365	0
2.	село Верховина Бистра	533	12,0
3.	село Волосянка	1377	7,0
4.	село Гусний	71	16,0
5.	село Жорнава	509	3,0
6.	село Загорб	464	3,5
7.	село Лубня	178	4,5
8.	село Луг	366	4,0
9.	село Стужиця	829	6,0
10.	село Сухий	155	9,0
11.	село Тихий	426	13,0
12.	село Ужок	637	11,0
	ВСЬОГО	6910	

Примітка: Наведено за даними Ставненської сільської ради.

Площа громади становить 302,6 км², а загальна чисельність населення – 6910 осіб.

«На Заході Ставненська територіальна громада знаходиться державний кордон із республіками Польща та Словаччина, на Сході Ставненська громада межує з Воловецьким районом, на півночі громада знаходиться на межі Закарпатської і Львівської областей, на Півдні межує із Костринською сільською територіальною громадою Ужгородського району» [1].

Аналіз людських ресурсів досліджуваної територіальної громади показав, що тенденції їх формування й використання співпадають із загальними в країні (табл.2.2).

Впродовж останніх трьох років спостерігається скорочення чисельності постійного населення, кількості зайнятих, від'ємного природнього приросту.

Таблиця 2.2

Характеристика людських ресурсів Ставненської територіальної громади

	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника у 2021 році	Значення показника у 2022 році	2022 рік у відсотках до 2021 року	Значення показника у 2023 році
	Демографічна ситуація					
1.	Чисельність постійного населення	осіб	7010	6910	98,0	6905
2.	Чисельність постійного населення віком 16-59 років	осіб	3668	3660	99.8	3620
3.	Кількість дітей віком до 16 років	осіб	1085	1081	99.6	1076
4.	Природний приріст (скорочення) населення	осіб	-60	-74		
5.	Кількість зайнятого (працюючого) населення	осіб	1545	1540	99.7	1540
6.	Внутрішня міграція населення в межах населених пунктів об'єднаної територіальної громади	осіб	201	206	102.5	206
7.	Чисельність осіб з інвалідністю, з них:	осіб	329	337	102,4	337
8.	діти віком до 18 років	осіб	93	95	102,2	95

Примітка: Наведено за даними Ставненської сільської ради.

У 2023 році чисельність осіб з інвалідністю у Ставненській територіальній громаді складала 337 осіб, що на 8 осіб більше, ніж у 2021 році, з них 95 осіб – це діти віком до 18 років.

До чинників, що негативно впливають на соціально-економічну ситуацію в територіальній громаді, слід віднести значну частку населення, що знаходиться у віці, старшому за працездатний (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Розподіл населення Ставненської територіальної громади за віком

за віком, осіб Показники	2021	2022
Населення у віці:		
Молодшому за працездатний, в тому числі	1205	1198
діти дошкільного віку	485	479
Діти шкільного віку	720	719
Працездатному	1545	1540
старшому за працездатний	1805	1789

Примітка: Наведено за даними Ставненської сільської ради.

У гендерній структурі населення територіальної громади переважають жінки, що має вплив на формування вразливої категорії, яка потребує соціального супроводу.

Таблиця 2.4

Структура населення Ставненської громади за гендерною ознакою станом на 01.01.2022

території	всього	чоловіки	жінки
с.Ставне	1365	687	678
с.Лубня	178	86	92
с.Жорнава	509	256	253
с.Загорб	464	214	250
с.Стужиця	829	417	412
с.Ужок	637	306	331
с.Гусний	71	33	38
с.Волосянка	1377	665	712
с.Луг	366	177	189
с.Сухий	155	74	81
с.Тихий	426	211	215
с.Верховина-Бистра	533	275	265
Всього	6910	3401	3509

Примітка: Наведено за даними Ставненської сільської ради.

Проведене дослідження показало, що надання соціальних послуг у Ставненській територіальній громаді зорієнтоване на задоволення потреб

вразливих груп населення громади, до яких належать жінки та чоловіки похилого віку, особи з інвалідністю, самотні матері/батьки, багатодітні сім'ї та сім'ї з дітьми з інвалідністю.

Внаслідок війни у громаді проживають внутрішньо переміщенні особи, які мають ряд проблем, пов'язаних з відсутність власного житла, безробіттям, хронічними хворобами, що зумовило посилення уваги Ставненської сільської ради, громадського й підприємницького сектору територіальної громади до питань вироблення дієвого механізму надання соціальних послуг новим жителям громади.

За результатами проведеного у Ставненській територіальній громаді визначення потреби жителів у соціальних послугах було виявлено 280 одиноких громадян та осіб з інвалідністю, які мають потребу в соціальних послугах.

Основні повноваження щодо організації надання соціальних послуг жителям Ставненської територіальної громади закріплені за відділом соціального забезпечення Ставненської сільської ради [2], який є її виконавчим органом, утвореним для здійснення повноважень у сфері соціального захисту населення (рис.2.1).

Відповідно до затвердженого Положення про відділ соціального забезпечення Ставненської сільської ради [2], його основними завданнями у сфері надання соціальних послуг є:

«забезпечення реалізації державної політики з питань соціального захисту населення, підтримки сім'ї, попередження насильства в сім'ї; забезпечення рівності прав чоловіків та жінок, оздоровлення та відпочинку дітей, протидії торгівлі людьми, виконання програм і здійснення заходів у цій сфері;

організація соціального обслуговування населення, здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг;

розроблення та організація виконання комплексних програм та заходів щодо поліпшення становища соціально вразливих верств населення, сімей та громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, та всебічне

сприяння в отриманні ними соціальних виплат та послуг за місцем проживання, перебування;

забезпечення соціальної інтеграції осіб з інвалідністю, сприяння створенню умов для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю до об'єктів соціальної інфраструктури;

проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи;

планування та реалізація місцевих програм соціального захисту;

здійснення індивідуальної соціальної роботи відповідно до потреб і запитів громадян;

забезпечення виконання державних і місцевих програм соціального захисту населення;

розроблення та організація виконання комплексних програм поліпшення соціального обслуговування осіб з інвалідністю, пенсіонерів, одиноких непрацездатних громадян похилого віку та всебічне сприяння в отриманні ними соціального обслуговування та соціальних послуг за місцем проживання;

здійснює розгляд звернень та прийом громадян з питань, що відносяться до компетенції Відділу за встановленим графіком» [2].

З метою забезпечення якісного надання соціальних послуг жителям територіальної громади Ставненською сільською радою створено комунальну установу «Центр надання соціальних послуг». «Основною метою діяльності Центру є сприяння у розв'язанні проблемних питань і надання соціальних послуг громадянам України, іноземцям та особам без громадянства, які проживають на території Ставненської сільської ради на законних підставах, та які перебувають у складних життєвих обставинах й потребують сторонньої допомоги» [3].

Центр діє як юридична особа і в процесі забезпечення реалізації соціальної політики щодо надання соціальних послуг взаємодіє зі структурними підрозділами Ставненської сільської ради, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності.

Положення про Центр та його організаційна структура, затверджується рішенням сесії Ставненської сільської ради (табл. 2.5). «Для надання соціальних послуг Центр має право залучати на договірних засадах інші підприємства, установи, організації та фізичних осіб, зокрема, волонтерів» [3].

Таблиця 2.5

**Структура та чисельність працівників
комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Ставненської
сільської ради**

№ з/п	Назва посади	Кількість штатних одиниць
Адміністративно-господарський персонал		
1.	Директор	1
2.	Бухгалтер	1
3.	Фахівець із соціальної роботи	1
4.	Психолог	0,5
5.	Соціальний робітник	7
6.	Завідувач господарством	1
7.	Робітник з комплексного прибирання та утримання будівель з прилеглими територіями	1
8.	Медична сестра	2
9.	Молодша медична сестра (прибиральниця)	2
10.	Кухар	2
11.	Кочегар котельні	3
Всього:		21,5
Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі		
12.	Фахівець із соціальної роботи	1
13.	Психолог	0,5
Всього:		1,5
РАЗОМ:		23

Примітка: Наведено за даними Ставненської сільської ради.

Відповідно до затвердженого Положення [3] основними завданнями Центру є: «оцінка потреб населення у соціальних послугах; виявлення громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначення (оцінювання) їх індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг; забезпечення якісного надання соціальних послуг; організація та проведення безкоштовного навчання та освітніх заходів для людей похилого віку; установлення зв'язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою сприяння в наданні соціальних послуг; проведення соціально-

профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини сімей, дітей та молоді; виявлення сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги; здійснення соціального супроводу сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, надання їм соціальних послуг за результатами проведеної оцінки потреб у таких послугах; залучення потенціалу територіальної громади до проведення соціальної роботи з сім'ями, дітьми, молоддю» [3].

Організаційна структура комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Ставненської сільської ради включає два підрозділи:

- відділ соціальної допомоги вдома;
- відділ соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю.

Діяльність відділу соціальної допомоги вдома зорієнтована на надання жителям Ставненської територіальної громади таких видів соціальних послуг як: догляд вдома; соціальна адаптація; консультування; представництво інтересів; посередництво (медіація); інші послуги.

Соціальні послуги понад обсяги, визначені державними стандартами, надаються жителям територіальної громади за плату.

З метою забезпечення якісного надання соціальних послуг, на підставі даних карти визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та медичного висновку складається індивідуальний план надання соціальної послуги, після чого між громадянином і Центром укладається договір, в якому зазначаються зміст та обсяг послуги, порядок оплати, обумовлюються періодичність, строки надання соціальної послуги відділом соціальної допомоги вдома, інші умови.

«Відділ соціальної допомоги вдома згідно з умовами договору, затвердженим графіком роботи та індивідуальним планом надання соціальної послуги з догляду вдома надає соціальну послугу з догляду вдома постійно (II група рухової активності - два рази на тиждень, IV - три рази, V - п'ять разів), періодично (два рази на місяць), тимчасово (визначений у договорі період),

організовує надання передбачених договором послуг, контролює їх якість, визначає додаткові потреби, вживає заходів до їх задоволення»[3].

Дослідження показали, що найбільш поширеними видами соціальних послуг, які відділ надання соціальної послуги вдома надає жителям Ставненської територіальної громади, є такі як: придбання й доставка товарів, медикаментів: приготування їжі; допомога в прибиранні житлових приміщень й присадибних ділянок; оплата комунальних й інших платежів; оформлення субсидій та пільг; надання консультацій в різних соціальних питаннях.

Діяльність відділу соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю КУ «Центр надання соціальних послуг» спрямована на надання соціальних послуг зазначеним категоріям жителів досліджуваної територіальної громади (рис.2.1).

Заходи, що реалізуються відділом соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю КУ «Центр надання соціальних послуг»
соціальної адаптації дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа з метою підготовки до самостійного життя, організації здійснення наставництва;
соціального супроводу прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу, а також дітей, які перебувають під опікою, піклуванням;
надання сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, в тому числі сім'ям учасників антитерористичної операції та внутрішньо переміщеним особам, соціальних послуг з: соціального супроводу; консультування; соціальної профілактики;
забезпечення за результатами оцінки потреб надання послуг з: соціальної адаптації; соціального супроводу сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування; кризового та екстреного втручання; соціальної інтеграції та реінтеграції; представництва інтересів; посередництва (медіації);
забезпечення соціального патронажу молодих осіб, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк, а також звільнених від подальшого відбування зазначених видів покарань на підставах, передбачених законом, за повідомленням установ виконання покарань;
забезпечення надання необхідних соціальних послуг особам, які зазнали жорстокості та насильства, постраждали від торгівлі людьми;
інформування сімей, дітей та молоді про можливість отримання інших видів соціальної допомоги і послуг, які надаються відповідно до законодавства;
здійснення підготовки відповідної угоди на соціальний супровід сім'ї та формування плану соціального супроводу;
залучення працівників установ і закладів освіти, охорони здоров'я культури, Національної поліції, активу громади, громадських та благодійних організацій для надання необхідної допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги

Рис. 2.1. Заходи, що реалізуються відділом соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю КУ «Центр надання соціальних послуг» Ставненської сільської ради.

У 2023 році відділом соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю було обстежено та взято на облік 10 сімей з складними життєвими обставинами, як знаходяться під постійним опікуванням соціального фахівця, а саме в перевірці належних умов проживання, достатньої кількості їжі, одягу, санітарних умов у будинках та у сприянні батьків до працевлаштування. Проводяться постійні перевірки малозабезпечених сімей.

Внаслідок повномасштабного вторгнення росії в Україну на території КУ «Центр надання соціальних послуг» Ставненської сільської ради організовано проживання внутрішньо переміщених осіб. Створений пункт незламності, де мають змогу зупинитися внутрішньо переміщені особи та інші громадяни на день чи на ніч, помитися, попити гарячого чаю, переночувати і вирушити далі в дорогу, при необхідності.

У 2023 році в Центрі проживало біля 30 осіб. На початок 2024 року залишилось 13 осіб, з яких троє дітей. Інші виїхали до своїх домівок. Завдяки співпраці з волонтерськими та релігійними організаціями люди забезпечені продуктами харчування, засобами гігієни, засобами гігієни та іншими необхідними речами.

При Ставненській сільській раді діє Координаційна рада з питань координації дій щодо запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі та протидії торгівлі людьми, основними завданнями якої є «здійснення контролю за дотриманням норм законодавства у сфері забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми, вдосконаленню системи заходів щодо запобігання та протидії домашньому насильству та протидії торгівлі людьми, забезпечення співпраці у сфері реалізації сімейної політики, гендерної рівності, відновленню сімейних цінностей, забезпеченню рівноправної участі жінок у процесі становлення державності, поліпшенню системи соціальної підтримки сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах на території Ставненської сільської територіальної громади» [4]. До складу Координаційної ради входить перший заступник сільського голови з

питань діяльності органів виконавчої влади Ставненської сільської ради Ужгородського району Закарпатської області – голова Координаційної ради, начальник відділу соціального забезпечення Ставненської сільської ради – заступник голови Координаційної ради, секретар та члени Координаційної ради, які є представниками органів виконавчої влади, інших державних органів, підприємств, установ та організацій.

Формою роботи Координаційної ради є засідання, які проводяться щоквартально та у разі потреби. Пропозиції та рекомендації Координаційної ради реалізуються шляхом видання розпорядження сільського голови, проєкт якого розробляє відділ соціального забезпечення Ставненської сільської ради.

2.2 Оцінка функціональних механізмів забезпечення надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади

Координацію функціональної діяльності щодо надання соціальних послуг жителям Ставненської територіальної громади здійснює відділ соціального забезпечення Ставненської сільської ради на основі реалізації комплексу функціональних механізмів щодо забезпечення:

- організації визначення потреби жителів територіальної громади у соціальних послугах та забезпечення задоволення потреби в них;
- ведення реєстру споживачів та надавачів соціальних послуг в територіальній громаді;
- вироблення пропозицій щодо організації надання соціальних послуг із використанням різних способів їх надання та залученням потенціалу суб'єктів різних форм власності;
- запровадження процедур покращення доступу жителів громади до соціальних послуг;
- підвищення ефективності превентивних заходів щодо запобігання потрапляння осіб та сімей у складні життєві обставини;

- консультаційно-методичного супроводу розвитку спеціалізованих закладів, що надають соціальні послуги жителям територіальної громади;
- запровадження нових видів соціальних послуг, враховуючи потреби і запити соціально вразливих верств населення територіальної громади;
- доступності та якості надання соціальних послуг відповідно до встановлених державних стандартів;
- залучення нових можливостей та джерел ресурсного забезпечення надання соціальних послуг;
- налагодження взаємодії органу місцевого самоврядування з органами державної влади, громадськими організаціями та підприємницькими структурами в питаннях надання соціальних послуг жителям територіальної громади;
- обґрунтування видатків місцевого бюджету на фінансування надання соціальних послуг ;
- моніторингу якості надання соціальних послуг;
- інформування жителів територіальної громади про умови й можливості одержання соціальних послуг.

В основу вироблення й реалізації функціональних механізмів забезпечення надання соціальних послуг жителям Ставненської територіальної громади покладено використання програмно-цільового підходу.

Так, з метою підтримки соціально вразливих верств населення та внутрішньо переміщених осіб, для задоволення потреб жителів Ставненської територіальної громади у соціальних послугах у громаді розроблені і реалізуються 7 місцевих соціальних програм:

- Програма фінансової підтримки заходів у сфері соціального захисту вразливих верств населення Ставненської сільської ради Ужгородського району Закарпатської області на 2021 – 2025 роки;
- Програма сімейної, гендерної політики, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми на 2021-2025 роки;

- Програма соціального захисту інвалідів, ветеранів війни, одиноких, непрацездатних осіб похилого віку, учасників бойових дій та інших категорій соціально незахищених громадян на 2022-2025 роки;
- Програма посилення соціального захисту населення, постраждалого в наслідок Чорнобильської катастрофи на 2022-2025 роки;
- Програма діяльності ветеранської афганської організації на 2022-2025 роки;
- Програма «Турбота» Ставненської сільської ради на 2022-2025 роки;
- Програма соціальної підтримки ветеранів війни, військовослужбовців та членів їх сімей Ставненської сільської ради на 2023 – 2025 роки.

Слід зазначити, що місцеві програми соціального захисту переглянуті й актуалізовані у відповідності до викликів воєнного часу. Прикладом цього є прийняття сесією Ставненської сільської ради рішення від 22.06.2023 р. № 521 про внесення змін до Програми «Турбота» Ставненської сільської ради на період 2022-2025 роки, затвердженої рішенням сесії №370 від 28.02.2022.

В новій редакції Програми її мета визначена як «реалізація конституційних прав внутрішньо переміщених осіб на захист та допомогу, та направлена на розв’язання їх нагальних проблем, які виникають при переміщенні в інші місця для тимчасового проживання, а також вирішення невідкладних питань організаційного, матеріально-технічного, медичного та соціально-побутового обслуговування громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, координація дій органів виконавчої влади, громадських організацій, благодійних фондів, діяльність яких має соціальну спрямованість» [35].

Основні завдання Програми «Турбота» Ставненської сільської ради зорієнтовані на появу соціальних проблем, зумовлених війною (рис.2.2).

Забезпеченню ефективної реалізації завдань Програми «Турбота» щодо підтримки внутрішньо переміщених осіб сприяє створений при Ставненській сільській раді консультативно-дорадчий орган – Рада з питань внутрішньо переміщених осіб, до складу якої входять внутрішньо переміщені

особи, які мають можливість брати участь у виробленні механізмів вирішення своїх проблем.

Основні завдання Програми «Турбота» Ставненської сільської ради	
	проведення роз'яснювальної роботи серед внутрішньо переміщених осіб щодо реалізації політики у сфері соціального захисту населення на території Ставненської сільської ради
	взяття внутрішньо переміщених осіб, які втратили житло на квартирний облік та соціальний квартирний облік;
	організація супроводу сімей внутрішньо переміщених осіб, які знаходяться в складних життєвих обставинах, фахівцями із соціальної роботи;
	забезпечення соціальною і матеріальною допомогою в тому числі організація проживання, харчування, придбання предметів, матеріалів, обладнання, інвентаря, медикаментів та інше для внутрішньо переміщених осіб;
	організація роботи щодо відновлення втрачених внутрішньо переміщеними особами документів;
	вжиття заходів стосовно призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам
	організація навчання та виховання дітей з числа внутрішньо переміщених осіб у дошкільних та шкільних навчальних закладах
	підвищення якості соціального обслуговування громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах
	надання соціальної допомоги малозабезпеченим верствам населення з метою їх підтримки та профілактики можливої асоціальної поведінки

Рис. 2.2 Основні завдання Програми «Турбота» Ставненської сільської ради

Основними повноваженнями Ради є:

- розгляд питань, що вирішуються органом місцевого самоврядування і стосуються захисту прав ВПО;
- участь у розробці місцевих програм підтримки ВПО і релокованого бізнесу;
- проведення громадського моніторингу щодо захисту прав ВПО в територіальній громаді;
- вироблення рекомендацій Ставненській сільській раді щодо вирішення назрілих проблем ВПО;

- налагодження співпраці з благодійними та громадськими організаціями щодо захисту прав ВПО;
- організація заходів, спрямованих на вироблення механізмів реалізації місцевої політики в питаннях сприяння ВПО [36].

Гнучким реагуванням Ставненської сільської ради на виклики воєнного часу є розроблення й реалізація програми соціальної підтримки ветеранів війни, військовослужбовців та членів їх сімей на 2023 – 2025 роки, якою передбачено комплекс заходів щодо надання соціальних послуг жителям територіальної громади, які постраждали від війни.

«Виконання заходів Програми передбачає здійснення ряду заходів, спрямованих на реалізацію державної соціальної політики в громаді, охоплення максимальної кількості учасників бойових дій, членів їх сімей та членів сімей загиблих (померлих) учасників антитерористичної операції/операції об'єднаних сил шляхом соціальної адаптації, психологічної підтримки та забезпечення матеріальної підтримки таких осіб, додержання державних соціальних гарантій та впровадження додаткових регіональних форм адресної підтримки, збільшення ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування та інститутів громадського суспільства, спільної координації наявних ресурсів» [37].

Загальний обсяг фінансування програми складає 1420 тис. грн., який передбачено профінансувати з коштів місцевого бюджету.

В умовах загострення загальної соціальної кризи в країні, зниження рівня життя населення, поглиблення соціальної напруги внаслідок війни, розширення спектру надання соціальних послуг жителям Ставненської територіальної громади забезпечується в рамках реалізації «Програми фінансової підтримки заходів у сфері соціального захисту вразливих верств населення Ставненської сільської ради Ужгородського району Закарпатської області на 2021 – 2025 роки» [38] (рис.2.3).

Мета Програми фінансової підтримки заходів у сфері соціального захисту вразливих верств населення
Метою Програми є встановлення за рахунок коштів сільського бюджету додаткових до встановлених законодавством гарантій щодо соціального захисту малозабезпечених верств населення, інвалідів, ветеранів війни, учасників АТО та багатодітних сімей. Виплата грошової допомоги на поховання громадянам не пенсійного віку, які на день смерті не працювали і не перебували на обліку в центрі зайнятості громадян.
Завдання Програми фінансової підтримки заходів у сфері соціального захисту вразливих верств населення
Надання одноразової грошової допомоги важкохворим громадянам (онкологічні захворювання, післяопераційний стан, хронічні невиліковні захворювання), інвалідам з дитинства, ветеранам та інвалідам праці і війни, учасникам АТО, ліквідаторам аварії на ЧАЕС, важкохворим дітям, особам з обмеженими фізичними можливостями, сиротам і напівсиротам на лікування та придбання медикаментів. Здійснення виплати грошової допомоги на поховання громадянам не пенсійного віку, які на день смерті не працювали і не перебували на обліку в центрі зайнятості громадян. Проведення заходів щодо поліпшення соціально-побутових умов малозабезпечених верств населення, інвалідів та ветеранів війни.

Рис. 2.3. Мета та завдання Програми фінансової підтримки заходів у сфері соціального захисту вразливих верств населення Ставненської сільської ради

Програмою передбачене фінансування одноразової грошової допомоги на лікування та придбання медикаментів виплачується в сумі:

- важкохворим громадянам (онкологічні захворювання, післяопераційний стан, хронічні невиліковні захворювання) – 2500,00 грн.;
- інвалідам з дитинства – 1000,00 грн.;
- ветеранам та інвалідам праці і війни – 500,00 грн.;
- учасникам війни та військовослужбовцям після поранення - 2000,0 грн.;
- ліквідаторам аварії на ЧАЕС – 1000,00 грн.;
- важкохворим дітям, особам з обмеженими фізичними можливостями, сиротам і напівсиротам – 1000,00 грн.

Проведені дослідження показали, що для фінансування реалізації завдань Програми залучаються кошти підприємств й установ, інших юридичних

осіб, громадян, добровільно перераховані на спеціальний рахунок для проведення різних благодійних акцій.

Поглиблення системної кризи зумовило проблему домашнього насильства та насильства за ознакою статі, на вирішення якої в Ставненській територіальній громаді в квітні 2024 року було створено бригаду соціально-психологічної допомоги.

«Метою діяльності мобільної бригади є надання соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали (можуть постраждати) від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, зокрема, соціальних послуг із консультування, кризового та екстреного втручання, соціальної профілактики відповідно до їх потреб» [39].

Мобільна бригада утворена при КУ «Центр надання соціальних послуг» Ставненської сільської ради і спрямовує свою роботу на надання психологічного, інформаційного, правового, соціального, медичного супроводу постраждалих осіб, надання їм термінової допомоги шляхом кризового та екстреного втручання.

Проведені дослідження свідчать, що соціальні послуги жителям Ставненської територіальної громади надаються на системній основі з використанням програмного інструментарію та залученням потенціалу міжсекторальної співпраці.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Страшні наслідки війни зумовили поглиблення соціальної кризи і соціальної напруги, що в свою чергу, призвело до зростання потреби у соціальних послугах і стало викликом перед життєдіяльністю територіальних громад.

Перед Ставненською територіальною громадою, як і перед іншими громадами, постає складне завдання щодо підвищення стійкості й спроможності долати соціальні проблеми та запобігати небажаним соціальним явищам і загрозам. В цьому зв'язку гостро постає необхідність вироблення дієвих механізмів задоволення зростаючої потреби у різних видах соціальних послуг після повернення ветеранів назад до громад, розширення джерел фінансування їх надання, покращення матеріального забезпечення центрів надання соціальних послуг.

Для роботи з соціально вразливими верствами населення, з ветеранами, внутрішньо переміщеними особами, які починають життя заново, необхідні спеціально підготовлені фахівці, які б володіли прогресивними технологіями соціально-психологічного супроводу, реабілітації, соціалізації.

З метою розроблення дієвих механізмів надання соціальних послуг жителям досліджуваної територіальної громади в умовах зростання потреби в них і обмеженого ресурсного забезпечення, доцільним є використання інструментарію стратегічного управління, який би дозволив комплексно й обґрунтовано підійти до формування сприятливого соціального середовища для різних соціально вразливих груп населення.

Відправним моментом в цьому напрямі повинно стати формування інформаційно-аналітичного забезпечення вироблення управлінського впливу на

основі визначення й прогнозування потреби жителів територіальної громади у соціальних послугах. Тому актуальним є формування в територіальній громаді реєстру жителів та сімей, які знаходяться у складних життєвих умовах, належать до вразливих груп, мають потребу у соціальних послугах.

З огляду на те, що до складу територіальної громади входять сільські населені пункти, які віддалені від її центру, доцільно зосередити увагу на оцінці доступності соціальних послуг, відповідно до потреб і запитів як фактичних споживачів, так і потенційних.

За результатами визначення потреби жителів територіальної громади у соціальних послугах має бути сформована повна й об'єктивна база даних для вироблення управлінських механізмів щодо розвитку всієї системи соціальних послуг. Така соціальна статистика територіальної громади дозволить створити статистичну базу для: оцінки діючої моделі надання соціальних послуг; виокремити основні цільові групи споживачів послуг, їхні запити, потреби; окреслити цільові орієнтири розвитку системи соціальних послуг територіальної громади.

В умовах динамічного й агресивного зовнішнього середовища протікання соціальних процесів, важливим є проведення детального щорічного моніторингу якості надання соціальних послуг, що дало б змогу володіти інформацією про реальну ситуацію і виробляти дієві управлінські рішення щодо впливу на неї. Для цього в штаті відділу соціального забезпечення Ставненської сільської ради доцільно ввести додаткову посаду соціального аналітика, за яким би були закріплені повноваження щодо збору, обробки й оцінки даних про рівень соціального обслуговування в територіальній громаді, визначення тенденцій формування попиту на соціальні послуги.

Збір даних про соціальні проблеми, потреби і запити соціально вразливих категорій населення доцільно проводити в розрізі цільових груп з використанням різноманітних методів збору інформації. Паралельно слід отримати інформацію про запити й проблеми людей, які знаходяться в складних

життєвих умовах від керівників установ, що надають медичні, освітні, соціальні послуги.

Саме на основі даних статистики соціальних послуг відділом соціального забезпечення разом із керівництвом центру соціального обслуговування, іншими структурними підрозділами сільської ради, старостами мають розроблятися рекомендації щодо формування стратегії розвитку системи соціальних послуг територіальної громади.

Розвиток системи соціальних послуг досліджуваної територіальної громади доцільно забезпечувати через використання інструментарію стратегування, який передбачає поєднання в єдиному управлінському механізмі стратегічних документів, програмно-планових документів на середньостроковий (3 роки) і короткостроковий (1 рік) періоди (рис.3.1).

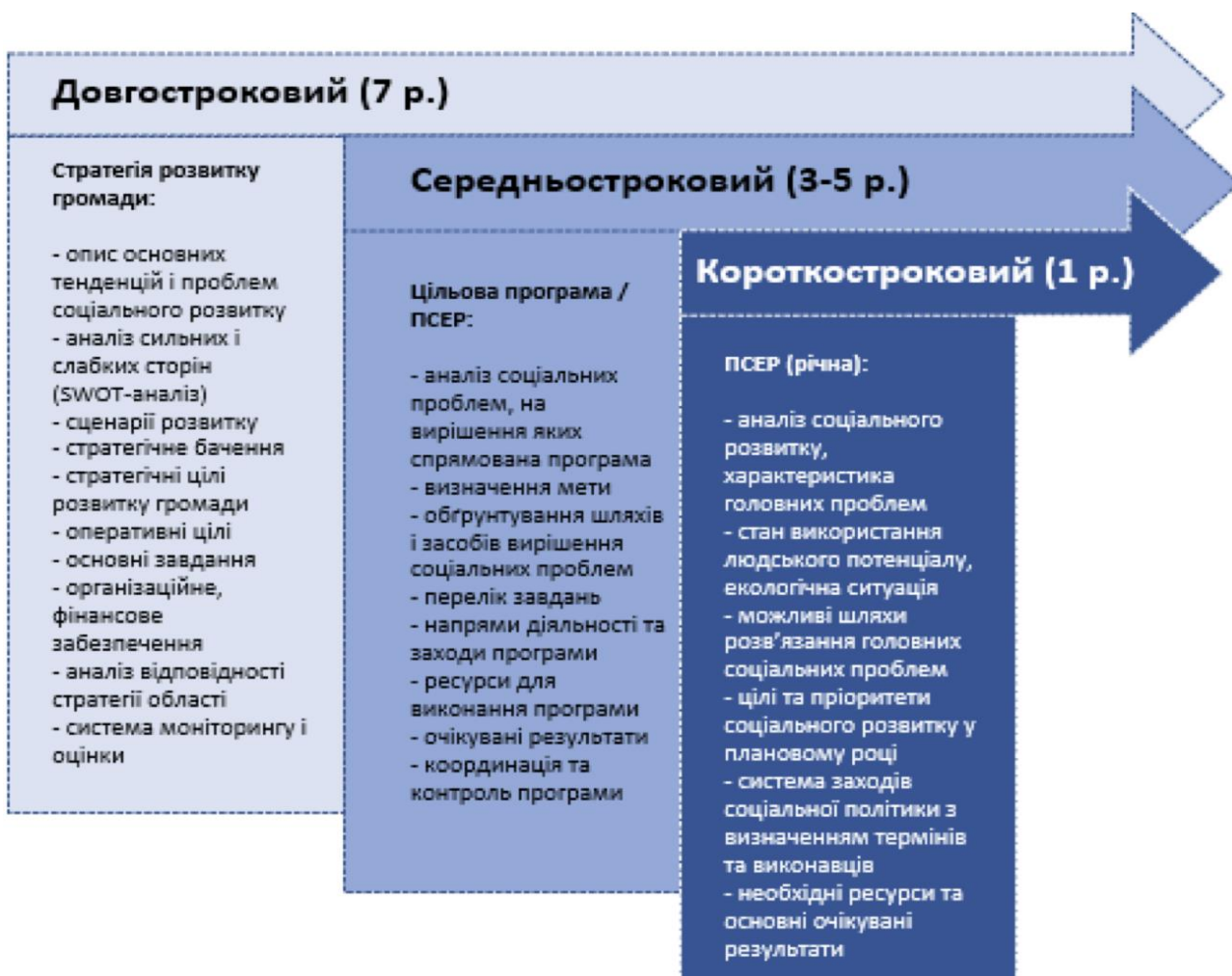


Рис. 3.1. Система планових документів територіальної громади, в яких мають відображатись цілі та завдання розвитку системи соціальних послуг.

Стратегічні цілі розвитку всіх сфер життєдіяльності досліджуваної територіальної громади наведені в стратегії її розвитку до 2027 року. Однак, проведені дослідження показали, що в стратегії розвитку Ставненської територіальної громади питання забезпечення жителів якісними й доступними соціальними послугами не знайшли належного розкриття.

З огляду на поглиблення соціальної кризи і сформованої тенденції до збільшення кількості осіб та сімей, що потребують соціальної підтримки, зростання попиту на соціальні послуги, доцільним є розроблення Стратегії розвитку системи соціальних послуг Ставненської територіальної громади.

Розроблення такої стратегії має базуватись на врахуванні даних :

- гендерного паспорту територіальної громади;
- соціального паспорту територіальної громади;
- діючих місцевих соціальних програм;
- реєстру жителів та сімей територіальної громади, які потребують соціальної підтримки;
- прогнозів зміни чисельності соціально вразливих категорій населення.

Доцільним є проведення глибокої діагностики соціальних проблем, що мають місце на території громади, зокрема таких як: зростання чисельності самотніх осіб, які потребують опіки; чисельність осіб з тривалими й важкими хворобами, інвалідністю; шкідливі звички й проблеми дітей та молоді; залежності; безробіття; бездомність; насилля в сім'ї; міграція; злочинність.

На основі інформації, наведених в локальних програмних документах, одержаних в процесі здійснення діагностики соціального стану територіальної громади та соціальних процесів доцільним є проведення ґрунтовного дослідження щодо визначення сильних та слабких сторін, можливостей та загроз розвитку системи соціальних послуг.

З врахуванням наведених підходів, за результатами проведених досліджень був проведений SWOT-аналіз системи соціальних послуг Ставненської територіальної громади (рис. 3.2).

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ
- Неухильне дотримання надавачами соціальних послуг та працівниками органу управління стандартів надання соціальних послуг - Досвід продуктивної співпраці надавачів соціальних послуг з ГО соціального спрямування, що опікується інвалідами. - Наявність чинної Стратегії розвитку Ставненської територіальної громади до 2027 року. - Якість надання соціальних послуг громадянами оцінюється добре, згідно проведення моніторингу та анкетування	- В громаді не затверджено механізми проведення консультацій з громадськістю - Інформація на офіційному сайті громади про порядок надання соціальних послуг є неповною. - Низький рівень проведення інформаційної роботи серед мешканців громади про порядок призначення та отримання соціальних послуг - Відсутні соціальні паспорти старостинських округів - Підвищення кваліфікації соціальних працівників носить фрагментарний характер - Фактична недоступність у межах територіальної громади окремих соціальних послуг, яких потребує значна кількість осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах, в тому числі денного догляду та соціально-психологічної реабілітації. - Обмежений доступ до соціальних послуг для жителів сіл територіальної громади - Відсутність у Стратегії розвитку територіальної громади конкретних заходів, спрямованих на розвиток системи соціальних послуг - Емоційне вигорання працівників соціальної сфери.
МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ
- Гарні можливості для міжмуніципального співробітництва із сусідніми громадами - Цифрова трансформація соціальної сфери - Розвиток та регулювання ринку соціальних послуг - Активізація окремих груп населення - Стандартизація системи надання соціальних послуг - Наявність вільних приміщень, що перебувають у комунальній власності і можуть бути використані для більш зручного для відвідувачів розміщення соціальних структур - Загальнодоступні сучасні мобільні рішення безконтактного спілкування надавачів та отримувачів послуг - Наявні інтерактивні форми та методи підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери громади -Підвищення рівня довіри громадян до місцевої влади, надавачів соціальних послуг	- Політична нестабільність та зростання соціальної напруги в суспільстві у зв'язку з війною -Відтік кваліфікованих кадрів за кордон, депопуляція населення громади - Обмеженість фінансових ресурсів для розвитку матеріальної бази Центру соціального обслуговування - Зростання кількості людей, які потребують соціального супроводу - Зменшення кількості міжнародних донорських проектів, спрямованих на розвиток соціального обслуговування

Рис.3.2 SWOT-аналіз системи соціальних послуг Ставненської територіальної громади

На основі проведеного в процесі дослідження SWOT-аналізу було сформовано стратегічні та оперативні цілі розвитку системи соціальних послуг Ставненської територіальної громади (рис. 3.3).

СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ		
Забезпечити доступність соціальних послуг	Розширити перелік соціальних послуг	Покращити якість соціальних послуг
ОПЕРАТИВНІ ЦІЛІ		
1.1 Забезпечення доступності соціальних послуг для жителів територіальної громади на основі формування мобільної соціальної бригади	2.1 Залучення організацій громадянського суспільства до надання соціальних послуг	3.1 Вдосконалення роботи надавачів соціальних послуг. Посилення зв'язку потреб та планування послуг надавачами
1.2 Створення доступного інформаційного середовища з питань соціальної підтримки населення громади	2.2 Розвиток альтернативних форм догляду та сімейного виховання відповідно до потреб отримувачів	3.2 Забезпечення надання ефективних та якісних соціальних послуг, орієнтованих на потреби отримувача
1.3 Підвищення рівня транспортної доступності для надання соціальної підтримки та соціальних послуг	2.3 Впровадження інноваційних, інтегрованих соціальних послуг для осіб похилого віку, які здійснюють догляд за дітьми та особами з інвалідністю	3.3 Формування системи підготовки та підвищення кваліфікації фахівців сфери надання соціальних послуг
1.4 Забезпечення доступу до соціальних послуг в режимі онлайн	2.4 Запровадження механізмів раннього втручання та швидкого реагування на забезпечення захисту та мінімізації загрози зниження рівня життя жителів громади.	3.4. Посилення впливу громадськості на формування системи соціальної підтримки вразливих категорій населення громади

Рис. 3.3. Стратегічні та оперативні цілі розвитку системи соціальних послуг Ставненської територіальної громади

Реалізація окреслених стратегічних та оперативних цілей через систему завдань і заходів, закріплених в місцевих цільових соціальних програмах та проектах сприятиме формуванню сприятливого соціального середовища досліджуваної територіальної громади.