

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**  
Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи  
Кафедра педагогіки та соціальної роботи

**ВПЛИВ ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ**  
**СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ**  
**НА РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

**Кваліфікаційна робота**  
**Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала:  
студента II курсу, групи 601  
спеціальності 231 Соціальна робота  
**Тимчука Олександра Лазаровича**

Керівник:  
к. пед. н., доц. Звоздецька В.Г.

**До захисту допущено:**  
**Протокол засідання кафедри № \_\_\_\_**  
від « \_\_\_\_ » листопада 20 \_\_\_\_ р.  
Зав. кафедри \_\_\_\_\_ д. пед. н., проф. Тимчук Л.І.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

(підпис)

\_\_\_\_\_ О.Л.ТИМЧУК

Чернівці – 2023

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ.....	6
1.1 Еволюція теорій і концепцій надання соціальних послуг населенню.....	6
1.2 Особливості надання соціальних послуг у країнах ЄС та можливості їх адаптації до діючої практики в Україні.....	23
1.3 Теоретико-прикладні особливості функціонування механізму надання соціальних послуг.....	42
РОЗДІЛ 2. МОДЕРНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ПЕРЕФОРМАТУВАННЯ ВЛАДНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ.....	50
2.1 Європейські стандарти соціального захисту населення щодо підвищення якості та ефективності соціальних послуг.....	50
2.2. Роль органів виконавчої влади, територіальних громад та інститутів громадянського суспільства в удосконаленні механізмів надання соціальних послуг населенню України.....	68
ВИСНОВКИ.....	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	90

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Якість та доступність соціальних послуг й соціальної допомоги має ключове значення на сучасному етапі життя суспільства, оскільки отримання підтримки на високому якісному рівні покращує добробут людей та сприяє зростанню їх незалежності.

Насамперед якісні та ефективні соціальні послуги, змінюючи ситуацію для окремих користувачів, водночас позитивно впливають й на розвиток економіки, дозволяючи особам, які потребували догляду та підтримки у минулому, повернутися до активного економічного та соціального життя у майбутньому.

Фінансові обмеження протягом останніх 10 років, прогресуючі тенденції демографічної структури населення світу та зміни у сфері зайнятості, що пов'язані із впровадженням цифрової економіки та глобалізацією, дещо ускладнили політику та практику надання соціальних послуг у більшості країн Європи.

Створення ефективного ринку соціальних послуг має стати ключовим завданням як органів виконавчої влади, так і органів місцевого самоврядування й інститутів громадянського суспільства. Проте наразі в умовах недореформування соціальної сфери існує й нагальна потреба в економії, раціональному використанні бюджетних коштів, розробленні та впровадженні ефективних та дієвих механізмів управління наданням соціальних послуг.

В свою чергу, активна та ефективна соціальна політика має стати міцним підґрунтям для забезпечення всебічного розвитку людини, гармонійного розвитку громад, та відповідно і держави в цілому.

Висвітлення соціальних проблем, теоретичні аспекти, практичні питання розроблення та реалізації соціальної політики розкрито і публікаціях таких провідних вітчизняних учених, як В.М. Геєць, М.І. Долішній, Е.М.Лібанова, О.В. Макарова, П.І. Шевчук, А.М. Ревко, К.Е. Руженський, І.З.Сторонянська, Г.П. Плисенко, Л.М. Черенько, С.Л. Шульц, Л.Г. Чернюк та інші.

Дослідженню особливостей функціонування моделей надання соціальних послуг та шляхів підвищення їх ефективності присвячено багато праць і закордонних – Стейнер В. (Steiner V.), Генова А. (Genova Angela), Бонолі Д.

(G. Bonoli), Пауел М. (Martin Powell), Т. Бурхардт (Tania Burchardt) та інші – науковців.

Віддаючи належне доробку вчених у цій сфері, варто зауважити, що зазвичай розуміння поняття «соціальні послуги» дещо звужується й здебільшого розглядається як підтримка найбільш вразливих груп населення, до того ж перевага з боку клієнтів сфери надання соціальних послуг здебільшого надається грошовим трансфертам, а співпраця між установами- надавачами різних видів послуг є досить слабкою.

Саме ці чинники викликають науковий інтерес та потребують теоретичного й методологічного обґрунтування, практичної актуалізації модернізації сфери надання соціальних послуг з урахуванням процесів переформатування владних повноважень. Це зумовило вибір теми й мети кваліфікаційної дослідження, його об'єкт і предмет та окреслило коло завдань, які потребують вирішення в межах цієї роботи.

**Мета і завдання дослідження.** *Метою* кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад надання соціальних послуг на основі європейських стандартів соціального захисту населення.

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- узагальнити особливості надання соціальних послуг у країнах ЄС та обґрунтувати можливості його використання в Україні;
- окреслити теоретико-прикладні особливості функціонування механізму надання соціальних послуг й оцінити сучасні тенденції структури населення та сфери зайнятості України;
- проаналізувати концептуальні підходи до оцінки рівня модернізації сфери надання соціальних послуг, котрі б враховували рівень модернізаційного стану економічної сфери, демографічної складової й сфери зайнятості;
- визначити інституціональні механізми удосконалення управління ресурсами соціального захисту;
- обґрунтувати можливість застосування елементів європейських стандартів соціального захисту у практиці надання соціальних послуг в Україні;

*Об'єктом дослідження* є процес удосконалення надання соціальних

послуг.

*Предметом дослідження є* теоретичні та практичні аспекти удосконалення надання соціальних послуг на основі європейських стандартів соціального захисту населення.

**Методи дослідження.** Дослідження виконано з використанням загальнонаукових та спеціальних методів: історико-логічного (для аналізу ретроспективного стану сфери надання соціальних послуг в Україні); абстрактно-логічного (для узагальнення теоретичних засад функціонування сфери надання соціальних послуг); нормативно-правового (під час дослідження інституціональних засад регулювання сфери надання соціальних послуг); системного аналізу та узагальнення (у процесі аналітичного оцінювання рівня модернізації сфери надання соціальних послуг регіонів); графічного (для візуалізації та схематичного подання матеріалу дослідження).

*Інформаційну базу дослідження склали:* Конституція України, Закони України, Укази Президента України, нормативні акти Верховної Ради та Кабінету Міністрів України, міжнародні правові документи, дані Державної служби статистики України, статистичних служб інших держав та міжнародних організацій, а також результати наукових пошуків вітчизняних та закордонних учених за темою дослідження, інформаційні інтернет-ресурси.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що матеріали роботи можуть бути використані в процесі формування та реалізації державної регіональної політики України, в аналітичній роботі місцевих органів виконавчої влади, в управлінській діяльності органів місцевого самоврядування, окремих установ і організацій.

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи:** складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (144 найменування) та додатків.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМУ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

### 1.1 Еволюція теорій і концепцій надання соціальних послуг населенню

Роль сфери послуг у світовій економіці посилюється протягом останніх десятиліть. Послуги стали найбільш динамічною складовою світової торгівлі, та відіграють все більш важливу роль у світовій економіці та у повсякденному житті. Деякі країни, що розвиваються, - Багами, Бермуди, Шрі-Ланка - здається минули фазу індустріалізації взагалі, переходячи безпосередньо від сільського господарства до сфери послуг.

Торгівля послугами зростала швидше, ніж торгівля товарами в період між 2005 та 2017 роками, в середньому на 5,4% на рік та становила 13,3 трлн. дол. США у 2017 році. Саме на послуги в даний час припадає три чверті ВВП у країнах з розвиненою економікою, порівняно із 40% у 1950 році. Багато країн, що розвиваються, стають все більш орієнтованими на послуги [1].

В США, наприклад, сфера послуг, на яку припадало 43% ВВП у 1950 році, зросла до 61% у 1990 році і нині майже досягла 80%; в Японії послуги становлять 68% ВВП, у Новій Зеландії – 72%, у Китаї – 52% ВВП (41% у 2005 році), в Індії – 50% ВВП (порівняно із 30% у 1970 році), в Бразилії – 63% ВВП.

В період з 1980 до 2015 року середня частка послуг у ВВП країн, що розвиваються зросла з 42% до 55%.

Дистрибуційні та фінансові послуги є найбільш продаваними в усьому світі та складають одну п'яту усіх продажів у сфері послуг. Частка інших послуг, таких як освіта, охорона здоров'я та екологічні послуги, швидко зростає, але на даний момент складає незначну частку від загального обсягу торгівлі послугами.

Чотири основні тенденції чинять вплив на торгівлю послугами майбутнього: цифрові технології, демографічні зміни, зростання доходів та вплив кліматичних змін. Ці тенденції творять нові типи торгівлі послугами,

впливаючи на попит на послуги та порушуючи торгівлю деякими послугами в той час як створюються нові ринки в такій сфері як екологічні послуги.

Відповідно до моделі глобальної торгівлі Світової Організації Торгівлі (WTO Global Trade Model) частка світової торгівлі у сфері послуг могла б збільшитися на 50% до 2040 року. Якщо країни, що розвиваються, здатні застосовувати цифрові технології, їх частка у світовій торгівлі послугами може збільшитися приблизно на 15% [1].

Технології полегшують торгівлю у сфері послуг. Здебільшого торгівля послугами донедавна вимагала фізичної наближеності виробників та споживачів. Проте в сучасній економіці, завдяки цифровізації, торгівля послугами значно спрощується.

Торгівля послугами може допомогти економікам досягти більш швидкого зростання, підвищити конкурентоспроможність вітчизняних суб'єктів господарювання та сприяти інклюзивності з огляду на навички, стать та місце економічної діяльності.

Як і торгівля товарами, торгівля послугами чинить вплив на зростання добробуту суспільства, сприяє більш ефективному розподілу ресурсів та більшій економії у масштабах. Це, в свою чергу, може призвести до збільшення різноманітності послуг, доступних споживачам та виробникам та запуснути процеси, завдяки яким більш продуктивні суб'єкти господарювання з надання послуг зможуть розширюватися та зростати.

Демографічні зміни відіграватимуть ключову роль у впливі на склад майбутнього попиту на послуги та моделі спеціалізації. Вікова структура населення є ключовим фактором у визначенні складу попиту на послуги та моделі спеціалізації: старіюче населення в розвинених країнах потребуватиме більше медичних послуг, натомість зростаюче молоде населення в країнах, що розвиваються, вимагатиме освітніх та цифрових послуг.

У менеджменті послуга (services) визначається як специфічний продукт праці, що отримує своє вираження в процесі самої праці (не в матеріальній формі), та спрямований на надання зручностей, здійснення допомоги, задоволення потреб будь-кого.

Послуга є результатом безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а

оцінка її якості провадиться через сприйняття послуги, що значно різнить її від продукції (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

## Відмінність між послугами та продукцією

Властивості продукції	Властивості послуг
Відчутність на дотик	Невідчутність на дотик – клієнт не може доторкнутися, спробувати послугу до моменту її надання
Матеріальний характер продукції - продукцію можна продемонструвати перед продажем	Нематеріальний характер послуги - послуги не існує до моменту її надання
Більшість якостей, що характеризують якість продукції, можливо виміряти та є такими, що залежать від якості складових виробничого процесу виготовлення продукції	Якість послуги виміряється складніше, оскільки якість кінцевого продукту варіюється та безпосередньо залежить від сприйняття клієнтом, тому її якість та оцінювання залежить від кінцевих етапів виробництва
Виробництво продукції, зазвичай, не передбачає контакту зі споживачем	Виробництво послуг передбачає участь клієнта в процесі виробництва
Продукцію можна зберігати та перепродавати	Послугу не можливо зберігати та перепродавати, оскільки послуга використовується в момент надання – її неможливо створити «про запас».
Продаж товарів відокремлений від виробництва	Надання послуги зазвичай є частиною її виробництва, оскільки зазвичай послуга спочатку продається, а потім одночасно споживається та виробляється
Продукція може бути поділена на частки	Послуга є неподільною
Право власності на продукцію передається під час купівлі	Клієнти не отримують послугу у власність
Технологія, обладнання, устаткування мають значення для вартості виробництва та продукції	Обладнання та пристрої мають значення для контакту зі споживачем
Виробництво продукції підлягає автоматизуванню	Автоматизуванню підлягають лише операції, котрі не потребують безпосереднього контакту з клієнтом
Дохід з'являється шляхом переробки матеріальних ресурсів	Дохід з'являється з використанням матеріальних і нематеріальних ресурсів (знань, компетенції, навиків, досвіду, інтелекту)

Згідно з класифікацією Світової організації торгівлі (СОТ) [2], усі послуги поділено на 12 основних груп кожна з яких містить деталізований перелік видів послуг у відповідній групі (рис. 1.1).

Процеси соціально-економічного розвитку сьогодення потребують врахування положень концепції сталого розвитку, яка актуалізувалася та остаточно сформувалася після Конференції ООН з навколишнього середовища та розвитку в Ріо-де-Жанейро в липні 1992 року [3]. Україна, як і інші країни-члени ООН, приєдналася до глобального процесу забезпечення сталого розвитку.



Рис. 1.1. Основні групи послуг згідно із класифікацією СОР



Шляхом проведення низки національних та регіональних консультацій, цілі сталого розвитку, затверджені ООН, було адаптовано для України з урахуванням специфіки національного розвитку з метою консолідації зусиль, які спрямовані на забезпечення економічного зростання, соціальної справедливості та раціонального природокористування [4, 5].

Базовим принципом Декларації з навколишнього середовища та розвитку, що прийнята на Конференції ООН з навколишнього середовища та розвитку в Ріо-де-Жанейро в липні 1992 року, є прагнення досягти такого ступеня

узгодженого та збалансованого розвитку економічної, соціальної та екологічної складових функціонування суспільства, що дасть змогу не лише задовольняти потреби сьогодення, а й не впливатиме на ступінь задоволення потреб майбутніх поколінь.

При цьому ключові зусилля щодо забезпечення сталого розвитку мають бути спрямовані на турботу про людські потреби, тобто викоренення бідності, зменшення диференціації доходів, рівня життя та більш ефективного задоволення потреб населення на основі соціальної справедливості.

Враховуючи вищевикладене, все більшої актуальності набуває питання створення ефективного та дієвого ринку соціальних послуг.

З урахуванням історичної ретроспективи можна виділити основні етапи розвитку соціальної допомоги загалом та соціальних послуг зокрема (рис. 1.2).

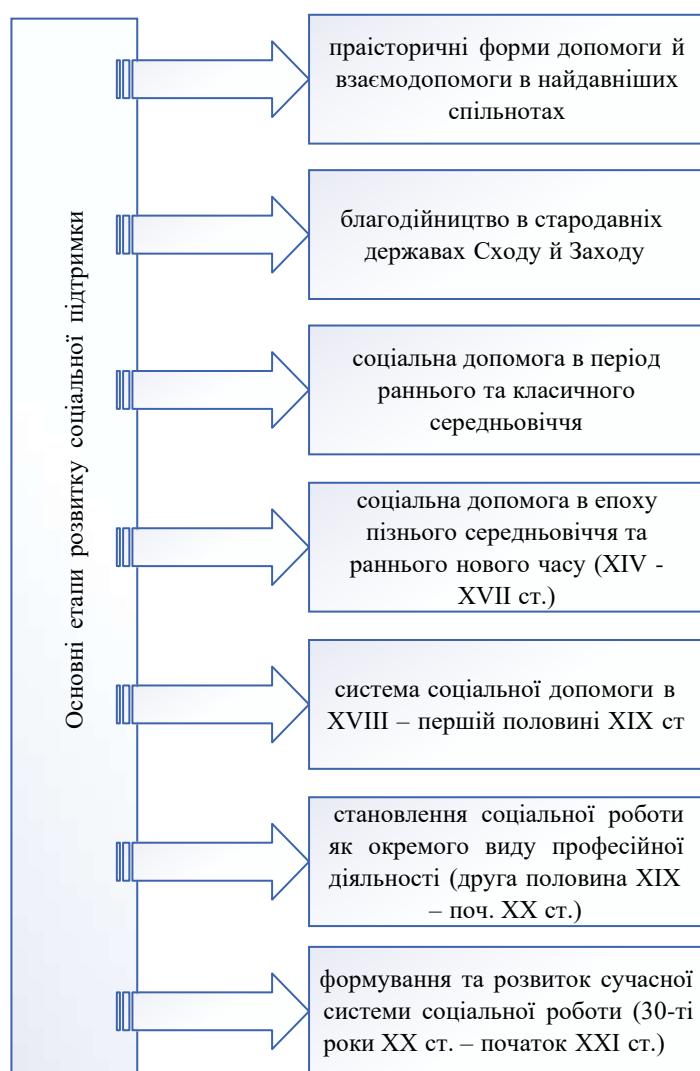


Рис. 1.2. Основні етапи розвитку соціальної підтримки з урахуванням історичної ретроспективи.

Із набуттям Україною незалежності, в процесі переходу від командно-адміністративної економічної системи до ринкової розпочалося формування чинної системи соціальної допомоги.

В даному аспекті в становленні та розвитку державної соціальної політики незалежної України також виокремлюють декілька етапів:

- *перший етап (1991 – 1996)*. Даний етап належить періоду до прийняття Конституції України, передбачає задоволення соціальних потреб обмеженого кола осіб внаслідок фрагментарного характеру. Головний акцент цього періоду спрямований на вирішення проблем соціальної політики, що була успадкована з радянських часів (соціальний захист ветеранів війни; громадян, що постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; репресованих громадян тощо);

- *другий етап (1996 – 2000)*. Конституція України, що прийнята 28 червня 1996 року, визначила Україну в якості соціальної держави, розпочинається процес становлення національної системи соціального захисту. Прийняті нормативно-правові акти містять концепції та підходи для окреслення найбільш актуальних питань у сфері соціального захисту;

- *третій етап (2000 – 2003)*. Відправною точкою у процесі формування основної бази нормативно-правових актів, що визначають спрямованість діючої системи соціального захисту, стало прийняття Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». Особлива увага спрямована на визначення державної політики щодо найбільш соціально вразливих груп населення.

- *четвертий етап (2003 – сьогодні)*. Даний етап характеризується діяльністю щодо наближення законодавства України до європейських соціальних стандартів. Прийняття Закону України «Про соціальні послуги» стало відображенням тенденції переорієнтування державної політики у сфері соціального захисту з призначення пільг та виплати соціальних допомог на пріоритетне надання соціальних послуг.

Ключовими ж датами створення та розвитку системи соціальних послуг в Україні стали:

*2003 рік* – ухвалення Закону «Про соціальні послуги» - започаткування створення нової галузі та перше законодавче визначення терміну «соціальні послуги»;

*2007 рік* – затвердження Концепції реформування системи соціальних послуг задля підвищення якості соціальних послуг, посилення адресності, підвищення ефективності і наближення до потреб отримувачів, та з метою запровадження механізму управління системою щодо реагування на потреби отримувачів соціальних послуг. Результатом реформування мали б стати підвищення рівня якості життя населення та реалізація прав населення шляхом створення та функціонування такої системи соціальних послуг, що задовольняла б потреби населення в отриманні доступних та якісних адресних соціальних послуг;

*2012 рік* – затвердження Стратегії реформування системи соціальних послуг з оновленими завданнями щодо забезпечення доступності, якості та ефективності соціальних послуг, зокрема роздержавлення та створення ринку соціальних послуг на принципах орієнтованості на задоволення потреб отримувачів, адресності надання, залучення отримувачів послуг до самостійного розв'язання проблемних ситуацій, створення рівних умов для усіх суб'єктів надання соціальних послуг, прозорості надання соціальних послуг;

*2019 рік* – затвердження нової редакції Закону «Про соціальні послуги». Отже, розглянувши історичні етапи розвитку досліджуваної системи, можна зробити висновок про те, що, існуючи з праісторичних часів, еволюціонуючи від взаємодопомоги в найдавніших спільнотах до створення відповідних інститутів на рівні держави, вперше законодавчого відображення галузь соціальних послуг в Україні набула лише у 2003 році.

Проведений аналіз існуючих підходів щодо визначення «соціальних послуг» дає змогу зробити висновок, що досліджувана категорія потребує уточнення та розуміється у таких основних значеннях, як «складова соціальної підтримки», «комплекс правових, економічних, психологічних, медичних, реабілітаційних та інших заходів», «індикатори соціальних цінностей, рівня та

якості добробуту населення, економічного стану країни», «вид діяльності, спрямований на задоволення основних соціальних потреб індивіда», «специфічна суспільна споживча вартість», «сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами і недержавними організаціями», «особливий вид послуг, що передбачає допомогу особам які перебувають у складних життєвих обставинах», «дії, спрямовані на профілактику, подолання складних життєвих обставин або мінімізації їх негативних наслідків». Отже проаналізуємо кожен із вищеперерахованих підходів.

О.В. Макарова [6, 7] розглядає «соціальні послуги» як одну з найбільш важливих та доволі масштабних складових соціальної підтримки. Проблемність у сфері надання соціальних послуг характеризує значним взаємозв'язком поточних проблем та різноманітністю їх спектра одночасно.

Враховуючи, що із прийняттям Закону України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 № 966 –IV Україна, з одного боку, мала створити власну національну систему надання соціальних послуг на базі радянської мережі закладів, проте з іншого – керуючись європейським досвідом розбудови аналогічних систем, погоджуємось із автором, що більшість актуальних проблем у розвитку системи надання соціальних послуг пов'язана із зіткненням усталених підходів до реалізації соціального захисту з необхідністю масштабних перетворень у цій сфері.

Не зменшуючи важливості кожної зі складових елементів, що чинять вплив на систему надання соціальних послуг погоджуємось, що демографічні тенденції у вигляді старіння населення та зростання кількості осіб з інвалідністю посилюють увагу до сфери надання соціальних послуг – зростання попиту на послуги довготривалого догляду та відповідні послуги для осіб з особливими потребами. Проте, з огляду на світовий досвід у сфері надання соціальних послуг, інтегровані соціальні послуги охоплюють значно ширші цільові групи, котрі актуалізують необхідність подальшого розвитку системи надання соціальних послуг, ніж зазначено автором.

Поділяємо точку зору автора про те, що причини недостатньої ефективності системи надання соціальних послуг можна розглядати на двох

рівнях:

- зовнішньому, що знаходиться за межами системи соціальних послуг та полягає в тому, що більшість видів допомоги надається за формальними ознаками, без урахування стану реальної нужденності, та не спрямовується на усунення проблем, що виникли; розрізненість органів – надавачів соціальних послуг потребує досягнення узгодженості у їх роботі та налагодження співпраці; недосконалість механізмів фінансування – застосування принципу фінансування установ, замість послуг, відсутність економічних стимулів для ефективного використання бюджетних та власних коштів – призводить до неспроможності організувати виконання своїх обов'язків належним чином та забезпечувати якісне надання соціальних послуг.

- внутрішні – надмірна централізація та концентрація послуг у стаціонарних установах, що заважає набуттю системою гнучкості та ускладнює соціальну інтеграцію осіб, які перебувають у стаціонарних закладах. Недостатня залученість приватних провайдерів соціальних послуг знижує конкуренцію та, відповідно, й можливість поліпшення якості послуг.

Задля подальшого інноваційного розвитку системи надання соціальних послуг О.В. Макаровою визначено наступні кроки:

- поєднання усіх видів соціальної підтримки у комплексну систему, що передбачає надання соціальних послуг, виходячи з реальних потреб та конкретних життєвих обставин, а не визначається статусом та/або доходами;

- пріоритетність використання наявного потенціалу клієнта, його соціальне залучення й адаптація. Використання грошової допомоги для працездатних осіб має бути лише тимчасовим засобом підтримки;

- розширення автономії органів місцевого самоврядування в сфері надання соціальних послуг, з урахуванням можливості фінансування та кадрового забезпечення.

Погоджуючись з позиціями вищезазначеного вважаємо, що метою системи надання соціальних послуг має стати, по-перше, дотримання принципу самозабезпечення економічно-активної частини населення, що створює умови для гідного заробітку задля забезпечення себе та своєї сім'ї, сплати податків – надання комплексних послуг у вигляді сприяння пошуку роботи для всіх

отримувачів допомоги у працездатному віці; пільг та санкцій для підтримання пропозицій робочої сили; послуги для нових груп ризику – навчання, реабілітація, соціальна робота, денний догляд та ін.; вирішення комплексних особистих проблем до роботи; по-друге – забезпечення гарантованого рівня та якості життя найуразливіших верств населення, зокрема неспроможних до праці, через заходи соціальної підтримки.

Широке коло науковців сутність «соціальних послуг» зводять до «комплексу правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя» [8, 9, 10, 11]. Безумовно, такий підхід є досить обґрунтованим, проте з огляду на те, що заходи є «проміжним» елементом між ідеологією та діяльністю щодо її реалізації, швидше за все, він орієнтований на означення формального закріплення соціальних послуг.

Поділяємо точку зору Е.М. Лібанової [8] про те, що не зважаючи на значні зрушення, в Україні й досі функціонує успадкована з радянських часів патерналістська модель соціальної політики, а основними недоліками сфери надання соціальних послуг є: заохочення схильності певних груп населення до утриманства; цілковитий контроль держави над соціальною сферою; недостатня розвиненість інститутів громадянського суспільства; соціальна пасивність, що продовжує зростати; низький рівень співпраці державного та недержавних секторів у ході надання соціальних послуг.

Погоджуючись з позиціями автора про те, що основними засадами надання соціальних послуг в Україні мають бути: адресність та індивідуальний підхід; доступність та відкритість; добровільність вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманність; комплексність; законність та соціальна справедливість; максимальна ефективність використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, які надають соціальні послуги, дотримання ними стандартів, етичних та правових норм, вважаємо, що система надання соціальних послуг не може ефективно функціонувати без дотримання такого

фактору як соціальна відповідальність, котрий є невід'ємним елементом у макросистемі «людина – держава – суспільство».

Проведений авторами [8] аналіз свідчить про те, що система надання соціальних послуг в Україні представлена мережею закладів соціального обслуговування різних категорій населення, серед яких центри соціального обслуговування та будинки-інтернати тощо. Окрім того, існуюча система надання соціальних послуг проаналізована авторами в розрізі регіонів, після чого зроблено висновок, що заклади, які надають соціальні послуги, розміщені по регіонах України нерівномірно, а це, в свою чергу, призводить до надмірного навантаження на працівників та недоотримання соціальних послуг користувачами в одних регіонах і недовикористання потенціалу системи надання соціальних послуг в інших.

З огляду на вищевикладене, робимо висновок, що система надання соціальних послуг України представлена здебільшого закладами, діяльність яких спрямована на допомогу особам, котрі мають певні формальні ознаки – похилий вік, інвалідність, нездатність до самообслуговування, визначений рівень середньомісячного сукупного доходу тощо – в той час, як реальна нужденність не враховується.

Не викликає сумнівів і твердження авторів [8] про те, що актуальним є визначення та аналіз саме потреб регіонів України у соціальних послугах, на основі чого можуть бути розроблені і впроваджені механізми модернізації сфери надання соціальних послуг на регіональному рівні.

Трактування соціальних послуг як «індикаторів соціальних цінностей, рівня та якості добробуту населення, економічного стану країни, рівня забезпечення та дотримання прав громадян будь-якої країни» не є достатньо поширеним у наукових колах [9].

Погоджуючись з позицією автора [9], що саме формат «Прозорий офіс» дозволить забезпечити взаємодію органів влади та громадян, створити конкурентний ринок соціальних послуг та збільшити перелік послуг, що надаються на рівні громади, враховуючи світовий досвід інтеграції соціальних послуг, вважаємо, що лише у випадку чіткого розмежування ролей за рівнями управління та типами установ котрі здатні її виконувати з урахуванням



складності та вартості пов'язаних завдань, робота у сфері надання соціальних послуг стане злагодженою та ефективною.

Поділяючи точку зору автора, який вбачає основними результатами впровадження нової інтегрованої моделі управління: доступність соціальних послуг для усіх категорій громадян; сімейно орієнтовані послуги, ліквідацію інституційних форм виховання дітей; підвищення рівня зайнятості населення, та, відповідно, зменшення його залежності від соціальних виплат; зниження ризиків потрапляння у ситуації торгівлі людьми, вважаємо за необхідне додати до переліку результатів, що мають бути досягнуті внаслідок інтеграції соціальних послуг, реагування на комплексні проблеми, оскільки широкий спектр послуг є більш ефективним для клієнта, ніж монофункціональність, що вирішує проблему лише частково, та універсальність – звернення до однієї установи, незалежно від спрямування проблеми.

Серед основних принципів запровадження єдиних стандартів надання соціальних послуг [9] визначає відмову від паперового документообігу; дистанційне обслуговування громадян; мінімізацію людського чинника.

Безумовно такий підхід є досить обґрунтованим, оскільки відокремлення адміністративних та обслуговуючих функцій від безпосереднього процесу надання соціальних послуг сприятиме підвищенню їх якості та ефективності.

В.Г. Воронкова зосереджує увагу на соціальних послугах як на маркетинговому продукті [10].

Не зменшуючи важливості кожної зі складових у формуванні ринку соціальних послуг та реалізації права громадян на їх отримання, погоджуємось із важливістю принципів маркетингу соціальних послуг, котрі визначені автором:

- урахування потреб, аналіз стану ринку при прийнятті рішень;
- максимальне пристосування виробництва до вимог ринку;
- активний вплив за допомогою усіх існуючих засобів на ринок, клієнтів та споживачів, з метою схилення їх до придбання даного товару.

Дискусійним є питання групування соціальних послуг за типами та сферою їх надання, запропоноване автором (Таблиця 1.2).

## Соціальні послуги за типами та сферою їх надання

Типи послуг	Сфери послуг
Виробничі	Інжиніринг, лізинг, обслуговування (ремонт) устаткування та ін.
Розподільчі	Торгівля, транспорт, зв'язок
Професійні	Банки, страхові, фінансові, консультаційні, рекламні та інші фірми
Споживчі (масові)	Послуги, пов'язані з домашнім господарством та дозвіллям
Суспільні	ТБ, радіо, освіта, культура

Поділяємо точку зору автора з приводу особливостей ринку соціальних послуг:

- специфіка організації виробничого процесу;
- специфіка надання соціальних послуг;
- висока динамічність ринкових процесів.
- територіальна сегментацію.

У своїй праці [11] досліджують особливості соціальних послуг в Україні та доводять необхідність забезпечення доступності громадян до цих послуг, підвищення якості та ефективності їх надання.

Поділяємо точку зору авторів з приводу того, що проведення цілеспрямованої соціальної політики в державі багато в чому залежить від ефективної роботи соціальних служб.

Серед недоліків системи надання соціальних послуг авторами [11] виокремлюються наступні: недоохоплення соціальними послугами осіб, які їх потребують; розрізненість установ та відсутність ефективної системи обміну інформацією, що унеможлиблює застосування комплексного підходу; переважне надання соціальних послуг у стаціонарних установах та відсутність стимулів до формування у клієнтів навичок реінтеграції у суспільство. Ставлення до визначених недоліків вже відображене при аналізі [6, 7, 8].

М.Ф. Головатий [12] визначає «соціальні послуги», як «вид діяльності, спрямований на задоволення основних соціальних потреб індивіда (інформаційних, освітніх, у медичній, психологічній допомозі тощо) з метою сприяння його успішному соціальному функціонуванню» та вбачає надання їх у вигляді соціального, профорієнтаційного, психологічного та юридичного

консультування, допомоги в пошуку роботи, медичної допомоги, а також освітніх послуг, побутових послуг для догляду вдома самотніх непрацездатних громадян тощо територіальними центрами обслуговування самотніх непрацездатних громадян, центрами зайнятості, соціальними службами для молоді, реабілітаційними центрами, закладами освіти та охорони здоров'я.

Не зменшуючи важливості усіх форм та видів послуг, відображених у [12], вважаємо, що зазначене спрямування на «задоволення основних соціальних потреб індивіда» дещо звужує призначення сфери надання соціальних послуг, яке має полягати у реінтеграції та ревіталізації клієнтів до самотнього життя.

У [13, 14] «соціальні послуги» визначаються авторами, як «специфічна суспільна споживча вартість, яка задовольняє людські потреби соціального характеру через корисний ефект переважно нематеріальної форми, що здійснюється на безоплатній або комерційній основі на національному чи наднаціональному рівнях».

М.М. Руженський [13] вважає, що розуміння сутності категорії «соціальні послуги» як специфічної суспільної споживчої вартості є найбільш конструктивним. При цьому наголошує, що специфіка економічних відносин з приводу надання соціальних послуг 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.

К.Е. Гафарова у [14] зазначає, 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.

Сучасне місце держави у наданні соціальних послуг автор вбачає у здійсненні прямого фінансування через уповноважені органи з одного боку та у створенні інституційних й організаційно-економічних умов для поєднання потенціалу державного, приватного й неурядового секторів у розв'язанні найгостріших соціальних проблем з іншого.

Погоджуємось із автором, що лише консолідація зусиль усіх трьох секторів

дозволить створити конкурентоздатну та ефективну сферу надання соціальних послуг, що, в свою чергу, сприятиме підвищенню рівня та якості життя громадян.

К.В. Дубич [15] визначає «соціальні послуги», 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».

Не зменшуючи важливості кожної зі складових наведеного визначення, погоджуємось із твердженням автора про те, що соціальні послуги мають стати інструментом повернення клієнтів до повноцінної життєдіяльності.

Як і в [6, 7, 8,11] серед недоліків сфери надання соціальних послуг акцентовано увагу на тому, що бюджетні видатки, призначені виключно для державних установ стаціонарного типу, не сприяють становленню конкуренції та ринкових відносин в системі надання соціальних послуг, та призводять до монополії на ринку державних суб'єктів, що надають соціальні послуги, їх низької якості та неефективності, що на нашу думку повністю відповідає дійсності.

Погоджуємось із автором, що міжсекторальне співробітництво є доволі ефективним інструментом в умовах нестачі фінансових, матеріально-технічних, адміністративних та інших ресурсів, політичної нестабільності, неспроможності відповідних суб'єктів, що надають соціальні послуги, належно виконувати свої функції.

О. Нечосіна у своєму описі [16] представляє «соціальні послуги», 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», що на нашу думку дещо звужує значимість сфери соціальних послуг з огляду на світовий досвід.

Автор зазначає, що система соціальних послуг в Україні постійно перебуває в процесі оновлення та модернізації відповідно до нових потреб громадян та сучасних світових підходів у наданні соціальних послуг та вважає, що саме прийняття у новій редакції Закону «Про соціальні послуги» є

ключовим, переломним кроком на шляху реформування соціальних послуг, який має запустити наступні фази удосконалення системи.

Задля надання доступних та комплексних соціальних послуг в громаді автором пропонуються: привести у відповідність діючу нормативно-правову базу; чітко визначити функції та обов'язки відповідальних інституцій; приділяти увагу адекватній підготовці фахівців із соціальної роботи; налагодити взаємодію між відповідальними структурами та підрозділами; забезпечити необхідними приміщеннями, фінансовими та матеріально-технічними ресурсами надавачів соціальних послуг тощо.

Погоджуючись із вищезазначеними позиціями, вважаємо, що не менш важливим спрямуванням має стати залучення до надання соціальних послуг неурядових організацій, інститутів громадянського суспільства, впровадження міжмуніципального співробітництва тощо.

Поділяємо точку зору Романової Н.Ф. [18], що більшість проблем соціальної сфери сучасної України пов'язані саме з постійними змінами самої системи соціальних послуг за короткий проміжок часу, що тягне за собою суттєві зміни не лише для провайдерів, але й для клієнтів сфери соціальних послуг та управлінських функцій відповідних владних інституцій.

Не зменшуючи важливості кожної зі складових, що впливають на стан функціонування системи надання соціальних послуг, погоджуємось, що появу значної кількості сімей у складних життєвих обставинах, котрі використовують ресурси сфери надання соціальних послуг не задля розвитку власного потенціалу й подальшого незалежного функціонування, а натомість для тимчасового покращення умов проживання чи вирішення побутових проблем, може провокувати перенесення відповідальності за кінцевий результат надання соціальних послуг здебільшого на провайдера цих послуг, аніж на самих клієнтів та можливість повторного залучення до соціального супроводу одних і тих самих сімей через короткий проміжок часу після зняття з обліку.

Автором до того ж порушується питання об'єднання установ соціальної мережі, що перебувають під управлінням різних міністерств та відомств задля зміцнення потенціалу, розширення спектру надаваних соціальних послуг, що, на нашу думку, є доволі актуальним, враховуючи світовий досвід

запровадження інтегрованих соціальних послуг.

Запропоновані автором умови задля організації надання високоякісних та доступних публічних соціальних послуг – надаватися послуг відповідно до державних стандартів; територіальна доступність послуг; забезпеченість соціальних послуг належною матеріально-технічною та прозорою інформаційною базою щодо всіх аспектів їх надання – на нашу думку відповідають прагненню створення якісного та конкурентоспроможного ринку соціальних послуг в Україні.

Першим законодавчо закріпленим визначенням поняття «соціальні послуги» в Україні стало тлумачення їх, як «комплексу заходів з 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» на підставі Закону України «Про соціальні послуги» у 2003 році [19].

Проте вже у 2019 році, з прийняттям нової редакції відповідного закону, визначення соціальних послуг було удосконалене та набуло наступного вигляду – «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» [20].

Таке різноманіття визначень «соціальних послуг» засвідчує постійні наукові прагнення щодо їх обґрунтування.

Враховуючи представлені тлумачення, під терміном «соціальні послуги» в дисертаційній роботі розглядається: «сукупність відносин щодо економічної, екологічної та соціальної складової розвитку регіону, спрямована на гармонізацію суспільних відносин, котрі сприяють підвищенню добробуту та рівня якості життя».

## **1.2 Особливості надання соціальних послуг у країнах ЄС та можливості їх адаптації до діючої практики в Україні**

Необхідність адаптації соціальних моделей задля досягнення, розумного,

стійкого та всебічного зростання викликана світовими тенденціями у демографічній структурі населення, змінами у сфері зайнятості, що виникають внаслідок технологічного розвитку та впровадження цифрової економіки, глобалізацією.

Дані зміни вимагають розповсюдження широкого спектру послуг з метою координації між політикою зайнятості та соціальною політикою для домогосподарств з низьким рівнем доходу задля гармонійного поєднання праці із сімейними обов'язками, впровадження освіти протягом всього життя, вирішення питань догляду за дітьми та довготривалого догляду тощо.

Вивчення практики надання соціальних послуг європейськими країнами надасть змогу виокремити їх певні елементи задля розгляду можливості застосування їх в Україні щодо підвищення якості та ефективності соціальних послуг.

Однією з кращих практик щодо горизонтальної інтеграції надання соціальних послуг на прикладі європейських країн Європейською комісією визначено й Естонію [21].

Безпрецедентне зростання економіки Естонії в період з 1995 по 2007 рік перетворило її в одну з найбагатших економік в регіоні Центральної та Східної Європи. Пропозиції на ринку праці зберігалися на високому рівні, в той час як витрати на програми ринку праці (LMP) були достатньо низькими як у міжнародному, так і в регіональному порівнянні.

Натомість, Естонія та країни Балтії виявилися найбільш постраждалими від фінансової кризи 2008 року серед європейських країн.

Не зважаючи на суворе законодавство про захист зайнятості (EPL), криза призвела до масових звільнень, зростаючого безробіття та зниження рівня заробітної плати.

Новий закон Про трудові договори (New Employment Contracts Act – ECA) набрав чинності в травні 2009 року.

Реформа наслідувала три основні цілі:

- посили гнучкість шляхом ослаблення EPL;
- підвищити готовність до працевлаштування з боку осіб, які шукають роботу, роблячи акцент на активації;

- поліпшити фінансове забезпечення безробітних шляхом підвищення розміру відповідної допомоги.

Основною інституційною зміною внаслідок реформи стало створення Labour Market Board (LMB) фондом соціального страхування на випадок безробіття (Unemployment Insurance Fund–UIF).

Основні дійовими особами в управлінні системою виплат та наданні соціальних послуг і послуг зайнятості визначено:

Estonian Labour Market Board (LMB) – є відповідальним за виплату допомоги по безробіттю та надання послуг з працевлаштування. Надання послуг спочатку здійснюється місцевими відділеннями муніципалітетів, а потім бюро зайнятості (PEC), які створені та підконтрольні LMB. LMB також відповідав за здійснення виплати допомоги по безробіттю. LMB був підпорядкований Міністерству соціальних справ (Ministry of Social Affairs). До 2002 року допомога по безробіттю, яка надавалася відділами зайнятості, була єдиною пасивною підтримкою, що надавалася безробітним.

Система страхування на випадок безробіття була створена в 2002 році із створенням Unemployment Insurance Fund – UIF – незалежного державного органу, що керується тристоронньою радою, яка складається з представників уряду, працівників та роботодавців. Установа повністю фінансується за рахунок внесків працівників та роботодавців. В результаті передачі обов'язків від LMB до UIF у 2009 році, здійснення виплат та допомоги безробітним, а також послуги з активації перейшло до компетенцій UIF.

Ministry of Social Affairs (MoSA) – після реформування бере участь у розробці цілей, показників ефективності і кількісних цільових показників UIF шляхом їх участі у наглядовій раді. MoSA також несе відповідальність за реалізацію оцінки якості програм активації.

Роль профспілок та асоціацій роботодавців в Естонії досить обмежена.

Муніципалітети здійснюють управління засобами до існування та надають такі послуги як соціальна реабілітація та догляд. Частково вони фінансуються державою, а частково – місцевими доходами.

Короткий опис стану системи надання соціальних послуг в Естонії представлено у таблиці 1.3.



Таблиця 1.3

## Опис системи надання соціальних послуг в Естонії до впровадження реформ

<b>Найменування виплати/послуги</b>	Допомога безробітним (UA), послуги зайнятості.	Виплати по безробіттю UB
<b>Найменування провайдера</b>	LMB	UIF
<b>Основні критерії доступу (застрахована особа, перевірка доходів, інші критерії, такі як вік, сімейний стан тощо)</b>	UA: зареєстровані безробітні, які не мають права на отримання UB або по закінченні терміну UB. Перевірка нужденності, застраховані 180днів у попередні 12 місяців. <b>Послуги:</b> реєстрація UIF. Зобов'язання з пошуку роботи.	Застраховані 12 місяців протягом попередніх 36 місяців, безробітні не за власним бажанням. Зобов'язання з пошуку роботи.
<b>Цільові групи</b>	UA: здебільшого довготривалі безробітні (long-term unemployment – LTU); <b>Послуги:</b> всі зареєстровані безробітні (включаючи UB) та для деяких послуг – усі зареєстровані особи, які шукають роботу (не лише безробітні)	Безробітні
<b>Відповідальний за оцінку претендентів на виплати /приймає рішення щодо претендентів на послуги</b>	LMB	UIF
<b>Відповідальний за активізацію вимог (пошук роботи, згода на запропоновану роботу)</b>	LMB, натомість застосування примусової активації нечітке	LMB, натомість застосування примусової активації нечітке
<b>Відповідальний за застосування санкцій (у разі порушення вимог)</b>	LMB	LMB сповіщає UIF про недотримання
<b>Відповідальний за виплату допомоги, надання послуг</b>	LMB	UIF
<b>Відповідальний за фінансування (місцевий уряд з використанням своїх власних доходів, або місцевий уряд, використовуючи субсидію на душу населення із центрального бюджету)</b>	Державний бюджет, Європейські фонди	Внески працівників та роботодавців
<b>Додаткова інформація</b>	Можливе отримання виплат, залежних від прожиткового мінімуму, в той час як отримання UA, обмежене у часі отримання	

Головна причина неефективності вихідної системи полягала в якості та доступності послуг активації. Були відсутні ефективні методи класифікації клієнтів залежно від складності проблеми, що призводило до неефективного використання кадрового потенціалу. Один з основних аспектів реформи полягав у підвищенні якості послуг активації.

Теоретично доступність до послуг була високою, оскільки всі зареєстровані безробітні та особи, які шукають роботу мали право на участь у активній політиці ринку праці (Active labour market policies – ALMPs). натомість

фактично, ті особи, які не мали права на виплату допомоги, не намагалися зареєструватися, оскільки не замислювалися над тим, що LMB зможе надати допомогу у пошуку роботи через послуги активації.

Ще однією причиною неефективності була відсутність прямого зв'язку між організацією, котра відповідає за послуги активації (LMB) та організацією, котра здійснює виплату допомоги (UIF).

Основним прагненням реформи стало поліпшення доступу до якісних та ефективних послуг працевлаштування. Очікувалося, що завдяки реформуванню підвищиться потенціал інститутів ринку праці, що в свою чергу поліпшить якість обслуговування та підвищить кількість повернень на ринок праці. Ще однією практичною ціллю реформи було створення бази даних для відслідковування колишніх учасників програм з метою оцінки впливу ALMPs.

Опис стану системи надання соціальних послуг в Естонії після реформування наведений у таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Основні аспекти системи надання соціальних послуг в Естонії після реформування

Найменування виплати/ надавача послуги	UIF
Виплата/надавана послуга	послуги зайнятості/ виплати неспроможним
Основні критерії доступу (застрахована особа, перевірка доходів, інші критерії, такі як вік, сімейний стан тощо)	<b>UB:</b> зареєстровані безробітні, застраховані щонайменше 12 місяців протягом попередніх 36 місяців; учасники програм зайнятості та ті, хто активно шукає роботу. <b>UA:</b> працюючі або ті, хто займається діяльністю, що порівняна до роботи, щонайменше 180 днів протягом 12 місяців до реєстрації як безробітний; <b>UA</b> на основі перевірки нужденності.
Цільові групи	<b>UA</b> та <b>UB</b> отримувачі (включаючи групи з більш комплексними потребами) та особи, які зареєстровані як шукаючі роботу (не лише безробітні) також мають право на деякі послуги зайнятості.
Відповідальний за оцінку претендентів на виплати /приймає рішення щодо претендентів на послуги	UIF (для отримувачів <b>UB</b> право визначається законом, але у службах зайнятості співробітники мають ширшу свободу дій при прийнятті рішення про необхідні послуги).
Відповідальний за активізацію вимог (пошук роботи, згода на запропоновану роботу)	Співробітники UIF
Відповідальний за застосування санкцій (у разі порушення вимог)	Співробітники UIF (на практиці для отримувачів <b>UA</b> санкції слабші, ніж для отримувачів <b>UB</b> ).
Виплата допомоги, надання послуг	UIF

Відповідальний за фінансування (місцевий уряд з використанням своїх власних доходів, або місцевий уряд, використовуючи субсидію на душу населення із центрального бюджету)	UI виплати фінансуються за рахунок страхових внесків працівників та роботодавців; UA фінансується з державного бюджету; послуги фінансуються спільно з державного бюджету, внесків UIF та європейських фондів.
--	--

Система управління ефективністю UIF функціонує таким чином: Наглядовою радою UIF розробляється Програма зайнятості (на 2 роки) та План розвитку UIF (на 3 роки). UIF розробляє річний план дій для кожного регіону, залежно від особливостей регіонального ринку праці, та систему управління ефективністю (PMS) на регіональному рівні. Остання складається з чотирьох індикаторів, кожен з яких має відмінну вагу в конкретному регіоні:

- вплив: вимірюється рівень працевлаштування (відомості за 2 роки);
- результат: рівень участі в активних заходах (відомості за місяць);
- якість: індекс задоволеності осіб, котрі шукають роботу, роботодавців якістю та ефективністю управління (відомості за місяць);
- заходи: семінари з пошуку роботи для молоді, співпраця з місцевими муніципалітетами.

Внаслідок реформи право на виплати по безробіттю (UB), допомогу безробітним (UA), послуги зайнятості та виплати неспроможним набули отримувачі UB та UA (в тому числі групи з комплексними потребами) та зареєстровані як такі, що шукають роботу (не лише безробітні) за умови реєстрації як безробітна особа, періоду страхування не менш ніж 12 місяців протягом останніх 36 місяців, участі у програмах зайнятості та активного пошуку роботи – для UB отримувачів; роботи або діяльності, котра прирівнюється до роботи протягом не менш 180 днів за останні 12 місяців до реєстрації як безробітний – для UA отримувачів; або перевірки доходів.

Відповідальним за визначення претендентів на отримання допомоги або надання послуг, реалізацію активаційних вимог та застосування санкцій у разі їх порушень є Фонд страхування на випадок безробіття Естонії (UIF).

Фінансування виплат застрахованим особами провадиться за рахунок страхових внесків працівників та роботодавців, UA фінансується з державного бюджету, а послуги – спільно, з державного бюджету, внесків UIF та фондів Європейського союзу.

Щодо забезпечення якості соціальних послуг в Естонії, то згідно із

встановленими нормами, постачальники соціальних послуг повинні застосовувати наступні загально визнані принципи якості, здійснюючи свою діяльність:

- послуги мають бути орієнтованими як на людину так і на результат;
- застосовується підхід на основі реальних потреб, до того ж даний підхід має бути комплексним;
- послуги мають спрямовуватися на захист прав людини та бути інклюзивними (особа, родичі та ін. постачальники);
- обов'язковим є компетентне та етичне ставлення працівників поряд із високою якістю управління в організації.

Внаслідок регіональних диспропорцій, місцеві органи влади у віддалених районах стикаються із проблемами забезпечення доступності, ефективності та якості державних послуг.

Реформа місцевого самоврядування 2017 року, яка об'єднала невеликі муніципалітети та призвела до скорочення їх на 79 одиниць (з 213), стала важливим кроком на шляху покращення адміністративного потенціалу місцевих органів влади в Естонії, оскільки ресурси стали більш централізованими та з'явилася можливість створення більшої кількості спеціалізованих служб. Однак невідповідність бюджетних ресурсів та відповідальності на різних рівнях урядування перешкоджає наданню доступних та якісних послуг [22].

Реформа місцевого самоврядування, що прийнята Естонією у 2016 році, має на меті усунути відмінності між фінансуванням та переданими обов'язками місцевих органів влади, тим самим покращуючи їх спроможність надавати якісні послуги.

Проте зазначена реформа навряд чи зможе подолати всі перешкоди, з якими стикаються місцеві органи влади, оскільки якість соціальних послуг та фінансова спроможність місцевих органів влади є питанням, яке потребуватиме значної уваги. Багато місцевих органів влади висловили занепокоєння через відсутність ясності щодо їх спроможності планувати та надавати соціальні послуги в майбутньому, зокрема, хто відповідатиме за надання послуг та для яких цільових груп.

План розвитку сфери соціального захисту Естонії на 2016-2023 роки

визначає важливі стратегічні цілі для ринку праці, соціального захисту та політики рівності. Однією з цілей є покращення доступності та якості соціальних послуг та сприяння можливостям людей жити самостійно у громади та брати активну участь у суспільному житті. Для реалізації цього планується ряд політичних інструментів [23]:

- основні реформи щодо зменшення навантаження на неформальних опікунів та реорганізації реабілітаційних служб.
- нові інформаційно-комунікаційні технології та соціальні підприємства будуть заохочуватися до сприяння інноваціям.
- будуть розроблені єдині стандарти якості соціальних послуг.
- поліпшення співпраці між соціальними службами, службами зайнятості та охорони здоров'я для оцінки потреб.
- збільшення доступності послуг на базі громади.

У Словенії нові реформи стосувалися модернізації соціальних виплат та надання соціальних послуг. Національна програма соціальної допомоги та догляду встановила нові правила для спрощення адміністративних процедур. Автоматичний розрахунок виплат був прийнятий у 2017 році та запрацював у 2019 році. За даними Міністерства праці, сім'ї та соціальних питань, отримувачі соціальних виплат отримуватимуть автоматичний розрахунок щорічних виплат. Обов'язок подавати заяву на додаткові пільги, такі як аліменти на дитину чи внески на дитячий сад, залишатиметься лише за тими, хто звертається вперше. Міністерство має на меті забезпечити сучасну систему соціального забезпечення, що сприятиме ефективному способу прийняття рішень, орієнтованому на користувачів.

Модернізація соціальних служб продовжиться з майбутньою реформою центрів соціального захисту (Centres for Social Welfare – CSW), яка запроваджена з жовтня 2018 року. CSW буде реорганізовано в регіональні центри, що зменшить їх кількість з 62 до 16. Разом із реформою системи соціального забезпечення, очікується зменшення адміністративного навантаження для соціальних працівників та покращення соціальної інтеграції вразливих груп [23].

У 2018 році CSW пройшли реорганізацію, що вплинуло на вчасність

надання соціальної підтримки. Також збільшилась кількість людей, які звертаються за соціальною допомогою: у 2019 році на 14 000 осіб більше, порівняно з попереднім роком [22].

У червні 2019 року національний уряд Словенії прийняв поправку до Закону про соціальні виплати (Social Security Benefits Act), спрямовану на:

- відокремити фінансову соціальну допомогу (FSA) від мінімальної заробітної плати;
- активувати в найкоротші терміни отримувачів FSA.

Згідно з пропозицією, сума FSA буде збережена на колишньому рівні (392,75 євро), проте доплати за трудову діяльність, що були запроваджені під час економічної кризи 2011 року, будуть скасовані. Скасування зазначених доплат буде пом'якшено новим заходом: винагородою, що виплачується безробітним, які беруть участь у активних заходах сприяння зайнятості. Саме це рішення вважається ключовим для швидшої активації отримувачів соціальних виплат на ринку праці, що актуалізується браком робочої сили.

У липні 2019 року Міністерство праці, сім'ї та соціальних справ оголосило про введення універсальної допомоги на дітей. Асоціація центрів соціальної роботи припускає, що допомога на дитину не повинна бути частиною мінімального доходу, проте національний уряд має спочатку забезпечити базовий дохід, необхідний для виживання, а потім додати до цієї суми дитячу допомогу, щоб забезпечити кращу підтримку для сімей з дітьми. Відсутність інтегрованих послуг (не існує єдиних точок доступу для послуг) та недостатня кількість соціальних працівників заважає забезпеченню. В даний час жоден центр не має 100% персоналу. Поряд із основними соціальними послугами уряд також фінансує мережу програм соціального забезпечення.

Серед рекомендацій, наданих Словенії Європейською соціальною мережею (European Social Network – ESN) за результатами аналізу стану соціальної сфери у 2020 році, наступні: законодавство, що регулює мінімальний дохід, має також регулювати й основні соціальні послуги, які доповнюватимуть фінансові вигоди на основі потреб та обставин конкретної людини; необхідно розробити індивідуально-орієнтований підхід, який би гарантував, що кожна людина в рамках схеми мінімального доходу отримує індивідуальний

соціальний шлях разом із фінансовою вигодою.

Надання соціальної допомоги у Литві було децентралізоване для муніципалітетів ще у 2015 році, проте існуюча система і сьогодні потребує вдосконалень. Хоча наближення підтримки до осіб, які її потребують і стало хорошим кроком щодо ефективності соціальних послуг, і досі залишається ряд невирішених питань [23]:

- гнучкість муніципалітетів може бути використана ще більше, за поєднання соціальної допомоги з активною політикою ринку праці. Існує потреба у посиленні інтеграції між соціальними службами та службами зайнятості, особливо для складних випадків;

- кошти, виділені на соціальну допомогу, перераховуються деякими муніципалітетами на інші пріоритетні напрямки за рахунок потенційних отримувачів допомоги;

- умови, що надають право на отримання допомоги, є занадто жорсткими, оскільки поява додаткових джерел доходу від працевлаштування є підставою для відмови у наданні допомоги, що створює стримуючі фактори до пошуку роботи;

- рівень соціальної допомоги залишається занадто низькими, навіть нижче межі бідності.

Значна увагу в Литві приділяється якісним соціальним послугам, спрямованим на запобігання та вирівнювання зростаючих міських та сільських відмінностей. Доходи домогосподарств у сільській місцевості в середньому складають лише 65% від рівня в міських районах, що призводить до збільшення ризику бідності та соціальної ізоляції. Встановлення національних стандартів якості та систем моніторингу необхідні для соціальних служб, щоб ті, хто живе у сільській місцевості, мали можливість розширити можливості місцевих жителів та вивести їх із бідності та соціальної ізоляції

Широкий спектр послуг на базі громади, впроваджений у Литві, починає підтримувати процес деінституціоналізації для дітей та людей з обмеженими можливостями.

У 2018 році урядом оновлено Закон про молодіжну політику, шляхом конкретизації керівних принципів щодо служб для молоді на базі громад.

Існує і проблема бідності сімей з дітьми та неповних сімей – якщо для сім'ї з двома дорослими та однією дитиною ризик потрапляння до бідності складає 11,7% (в середньому по країні – 22,9%), то для неповних сімей з дітьми та сімей, до складу яких входять двоє дорослих та троє і більше дітей, такий ризик вже складає 48,4% та 44.3% відповідно [22].

Прогрес у стандартах якості соціальних послуг було досягнуто завдяки проекту, який впроваджує систему якості EQUASS у 120 муніципальних постачальників послуг та НУО.

Витрати на соціальні послуги зросли до 3% бюджетів муніципалітетів у 2017 році порівняно з 2,7% у 2015 році. Однак великі листи очікування залишаються, і постачальники послуг борються за покриття основних витрат та покладаються на кошти ЄС через низький рівень муніципальних бюджетів [22].

Соціальні працівники повідомляють про те, що у деяких регіонах відсутні спеціалізовані служби, недостатніми є можливості для підвищення кваліфікації та навичок, існує високе адміністративне навантаження, що обмежує час, який вони можуть витратити безпосередню на роботу з клієнтами.

Закон про соціальні послуги та Каталог соціальних послуг повноцінно не оновлювалися з 2006 року. Муніципалітети обмежені наданням послуг, наведених у каталозі, що обмежує їх можливості застосовувати ширший спектр підтримки для задоволення нових соціальних потреб.

Для реалізації високоякісних соціальних послуг Литва потребує оновлення законодавства, спеціалізованих фахівці, розвитку постачальників послуг у неблагополучних регіонах та розширення навчання й механізмів винагороди соціальних працівників.

Серед рекомендацій, наданих Литві Європейською соціальною мережею (European Social Network – ESN) за результатами аналізу стану соціальної сфери у 2020 році, наступні: забезпечити доступність високоякісних соціальних послуг як у містах, так і у сільській місцевості шляхом створення центрів соціальної допомоги відповідно до потреб місцевого населення.

Польща продовжує працювати над кращою інтеграцією соціальних послуг. Урядом запропоновано законодавство про створення нового центру в органах місцевої влади, який інтегруватиме соціальні послуги, координуватиме



планування та надання послуг.

Не зважаючи на те, що у Польщі досі існує дефіцит денних центрів підтримки молоді, а у багатьох сільських муніципалітетах недостатньо розвинуті або взагалі відсутні послуги для молоді, безробітну молодь та молодь із проблемами в освіті підтримують як бюро праці, так і добровільні трудові колективи, діяльність яких спрямована на професійну активізацію шляхом консультивання, навчання, працевлаштування тощо. Також функціонують молодіжні освітні центри та молодіжні центри соціальної терапії [22].

Дітей та сім'ї у Польщі підтримує Програма Family 500+, метою якої є збільшення народжуваності та зменшення бідності дітей шляхом надання додаткових надходжень та покращення умов життя багатодітних родин. У травні 2019 року уряд розширив цю програму для кожної дитини в сім'ї (раніше це було для другої та наступних дітей). На кожну дитину програма виділяє 500 злотих на місяць (близько 120 євро). Загальний бюджет програми становить 42 млрд. злотих (близько 9,7 млрд. Євро) на один рік. Серед експертів у Польщі існує суперечка щодо ефективності програми, особливо через її високі витрати. Деякі експерти заперечують його вплив на народжуваність, тоді як інші стверджують, що це має обмежений вплив на зменшення бідності дітей, проте стримує доступ жінок до роботи. За підрахунками, близько 100000 жінок звільнилися з роботи протягом вісімнадцяти місяців після введення цієї пільги [22, 23].

Недостатній доступ до раннього догляду за дітьми особливо шкодить участі жінок на ринку праці. У Польщі лише 10% дітей до трьох років охоплені доглядом за дітьми.

Для того, щоб відповісти на цей виклик, уряд Польщі виділив у 2018 році 450 мільйонів злотих на програму Maluch Plus.

Програма Maluch Plus призначена для розвитку служб догляду за дітьми для дітей віком до 3 років. Крім того, з 2017 року округи та райони, які не мають дитячих установ, також мають право на фінансування за цією програмою. Сто два муніципалітети отримали урядове співфінансування для створення служб догляду за дітьми до 3-х років, однак питання полягає в тому, чи буде достатньо збільшеного бюджету та розширеного набору можливостей для підтримки, щоб

заохотити муніципалітети створювати та розвивати дитячі заклади, особливо якщо вони не зобов'язані це робити [23].

Такий вид соціальних послуг, як довготривала допомога стикається з багатьма проблемами. Здебільшого довготривале піклування здійснюється неформальними опікунами, зазвичай членами родин, які майже не отримують державної підтримки. Покладання на неформальних опікунів обов'язків догляду з огляду на стрімке старіння населення негативно впливає на соціальну інтеграцію та участь їх на ринку праці. Проте, незважаючи на те, що уряд усвідомлює дефіцит доступної підтримки для людей, які потребують тривалого догляду, державного фінансування все ще бракує.

У липні 2019 року Парламентом Польщі прийнято Закон про центри соціальних служб (CUS), внаслідок чого місцева влада зможе створювати центри, що забезпечують комплексні соціальні послуги для жителів. Закон забезпечує основу для створення органів, які будуть інтегровано та скоординовано керувати місцевими соціальними послугами та встановлює, що соціальні служби в муніципалітетах будуть відповідати за планування, координацію та інтеграцію соціальних служб. Передбачається, що нинішні центри соціальної допомоги перетворяться на центри соціальних служб. Однак у Польщі центри соціальної допомоги традиційно асоціюються з виплатами грошової допомоги, а не з наданням соціальних послуг. Закон повинен забезпечити створення центрів соціальних служб у кожному муніципалітеті, на які слід виділити конкретне фінансування [22].

Серед рекомендацій, наданих Польщі Європейською соціальною мережею (European Social Network – ESN) за результатами аналізу стану соціальної сфери у 2020 році, наступні: запровадження закону, спрямованого на вирішення питань оплати праці, кваліфікації та компетенції працівників соціальних служб, забезпечення фінансових ресурсів для професійного розвитку працівників соціальних служб.

Нажаль, виклики, що стоять наразі перед сферою соціальних послуг проаналізованих європейських країн – недофінансування сфери; брак кваліфікованих кадрів; недостатня ефективність сфери надання соціальних послуг у віддалених або малих регіонах внаслідок регіональних диспропорцій;

переважання грошових трансфертів над, саме, послугами; необхідність адаптування наявного спектру послуг до викликів сучасності, що пов'язані із зміною демографічної структури населення, сфери зайнятості внаслідок технологічного розвитку та цифровізації, глобалізації; відсутність чіткого розподілу владних обов'язків; недостатня інтеграція послуг – притаманні й Україні.

Проте, такі позитивні аспекти, як децентралізація надання соціальних послуг, деінституалізація послуг із догляду, поєднання пасивної й активної соціальної політики, залучення до сфери надання соціальних послуг неурядових організацій, індивідуально-орієнтований підхід, заслуговують на увагу щодо адаптації їх до діючої практики України.

Як вже зазначалося у Розділі 1.1, законодавча закріпленим в Україні є визначення соціальних послуг, як «дій, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають».

Класифікація соціальних послуг представлена на рис. 1.3.

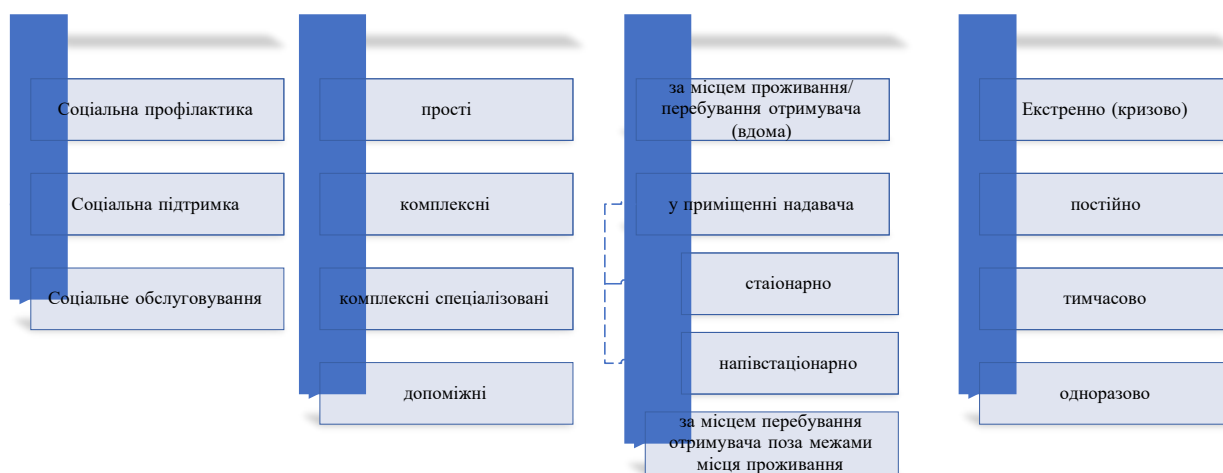


Рис. 1.3. Класифікація соціальних послуг в Україні

Більш детальну класифікацію соціальних послуг, на котрі можуть розраховувати особи, які перебувають у складних життєвих обставинах, містить [24], що є обов'язковим для застосування суб'єктами системи надання соціальних послуг при плануванні, проведенні обліку та фінансування послуг, залученні недержавних надавачів соціальних послуг та проведенні відповідної інформаційно-роз'яснювальної роботи.

Даний Класифікатор містить 43 види послуг із зазначенням їх короткого опису, строку та місця надання послуги, переліку категорій осіб-отримувачі соціальної послуги.

Система надання соціальних послуг України є правовою основою та може бути представлена як сукупність суб'єктів надання соціальних послуг, котрі взаємодіють між собою на всіх етапах реалізації своїх прав та повноважень задля досягнення наступних цілей: профілактика складних життєвих обставин; подолання складних життєвих обставин та мінімізація їх негативних наслідків (таблиця 1.5).

Таблиця 1.5  
Система надання соціальних послуг України

Уповноважені органи	Отримувачі соціальних послуг	Надавачі соціальних послуг
Міністерство соціальної політики України	Отримувачі	Надавачі (державні та недержавні)
Місцеві органи державної влади	Об'єднання отримувачів	Об'єднання надавачів
Органи місцевого самоврядування		Об'єднання працівників

*Складено на підставі [20]*

Об'єднання надавачів соціальних послуг є громадським об'єднанням, створеним задля захисту прав та інтересів надавачів соціальних послуг. Членами такого об'єднання є надавачі соціальних послуг.

Аналогічним є об'єднання працівників системи надання соціальних послуг, що створюється задля захисту прав та інтересів працівників системи та інтересів громадян, котрі пов'язані із професійною діяльністю у системі надання соціальних послуг.

До отримувачів соціальних послуг належать особи (сім'ї) у разі віднесення їх до вразливих груп населення та/або перебування ними у складних життєвих обставинах, котрим надаються соціальні послуги.

Об'єднання отримувачів соціальних послуг також є громадським об'єднанням, створеним задля захисту прав та інтересів отримувачів соціальних послуг, засновниками та членами якого є такі отримувачі, їхні законні представники.

Повноваження уповноважених органів системи надання соціальних послуг в залежності від рівня їх реалізації, представлені у таблиці 1.6.

Спектр базових соціальних послуг, надання яких покладено саме на органи місцевого самоврядування представлено на рис. 1.4.

Реформа децентралізації, що розпочата в Україні, покликана збільшити роль та значення місцевого самоврядування у подальшому розвитку сфери соціального захисту.

Таблиця 1.6

Уповноважені органи системи надання соціальних послуг за рівнями та повноваженнями

Рівень	Національний рівень	Обласний/регіональний рівень	Міський/місцевий рівень
Уповноважені органи системи	Міністерство соціальної політики	Обласні та Київська міська адміністрації	Районні/районні у містах адміністрації, виконкоми органів місцевого самоврядування, ТГ
Державна політика	Забезпечення формування та здійснення управління системою	Забезпечення реалізації на регіональному рівні	-
нормативно-правова база	Нормативно-правове забезпечення; затвердження державних стандартів	-	-
Підвищення професійної компетенції/кваліфікації надавачів соціальних послуг	Організація та координація	Організація та забезпечення навчання	Забезпечення навчання надавачів соціальних послуг
Моніторинг та контроль	Моніторинг, оцінка якості, контроль за наданням	Контроль за додержанням вимог законодавства; Здійснення моніторингу на відповідному рівні; Контроль за цільовим використанням бюджетних коштів; Дотримання прав отримувачів соціальних послуг	-
Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг	Забезпечення створення та функціонування	Забезпечення ведення на відповідному рівні	-
Координація та інформування	Координація діяльності місцевих уповноважених органів, інформування щодо надання соціальних послуг та щодо кращого досвіду їх надання	Інформування населення щодо соціальних послуг Координація діяльності суб'єктів на відповідному рівні	-
Міжнародне співробітництво	Здійснення міжнародного співробітництва	-	-
Визначення потреб у соціальних послугах	-	Узагальнення визначених на місцевому рівні потреб	Визначення потреб населення у соціальних послугах; Виявлення вразливих груп населення

Надання соціальних послуг		Забезпечення надання послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці відповідно до потреб	Забезпечення надання базових соціальних послуг відповідно до потреб; створення мережі надавачів соціальних послуг державного та комунального секторів, залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору.
Фінансування та планування		Затвердження, фінансування та виконання регіональних/місцевих програм щодо надання соціальних послуг	

Складено на підставі [16, 20]



Рис. 1.4. Перелік базових соціальних послуг

Постає питання необхідності змін щодо підходів організації системи соціального захисту, оскільки відповідно до Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні послуги повинні надаватися відповідно до державних стандартів з урахуванням територіальної доступності, що передбачає надання послуг на території громади, де проживає особа, та на високому професійному рівні

На шляху цього процесу виникає необхідність у чіткому розподілі повноважень щодо реалізації політики у сфері соціального захисту на різних рівнях адміністративно-територіального устрою задля надання доступних, якісних та ефективних соціальних послуг [25].

Власні (самоврядні) повноваження органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту населення передбачені [26], що розроблені на підставі низки законодавчих актів України та мають забезпечити єдиний методологічний підхід до їх виконання.

З метою виконання цих повноважень ТГ пропонується створити

відповідні структурні підрозділи, або визначити відповідальних працівників виконавчого органу, основні завдання яких також визначаються [26] (рис. 1.5):

До того ж, до функцій відповідального підрозділу/посадової особи рекомендовано віднести: виконання повноважень, делегованих органами виконавчої влади; надання пропозицій до проекту бюджету ТГ в частині врахування видатків на соціальний захист та соціальне забезпечення; виконання інших повноважень, передбачених законом.

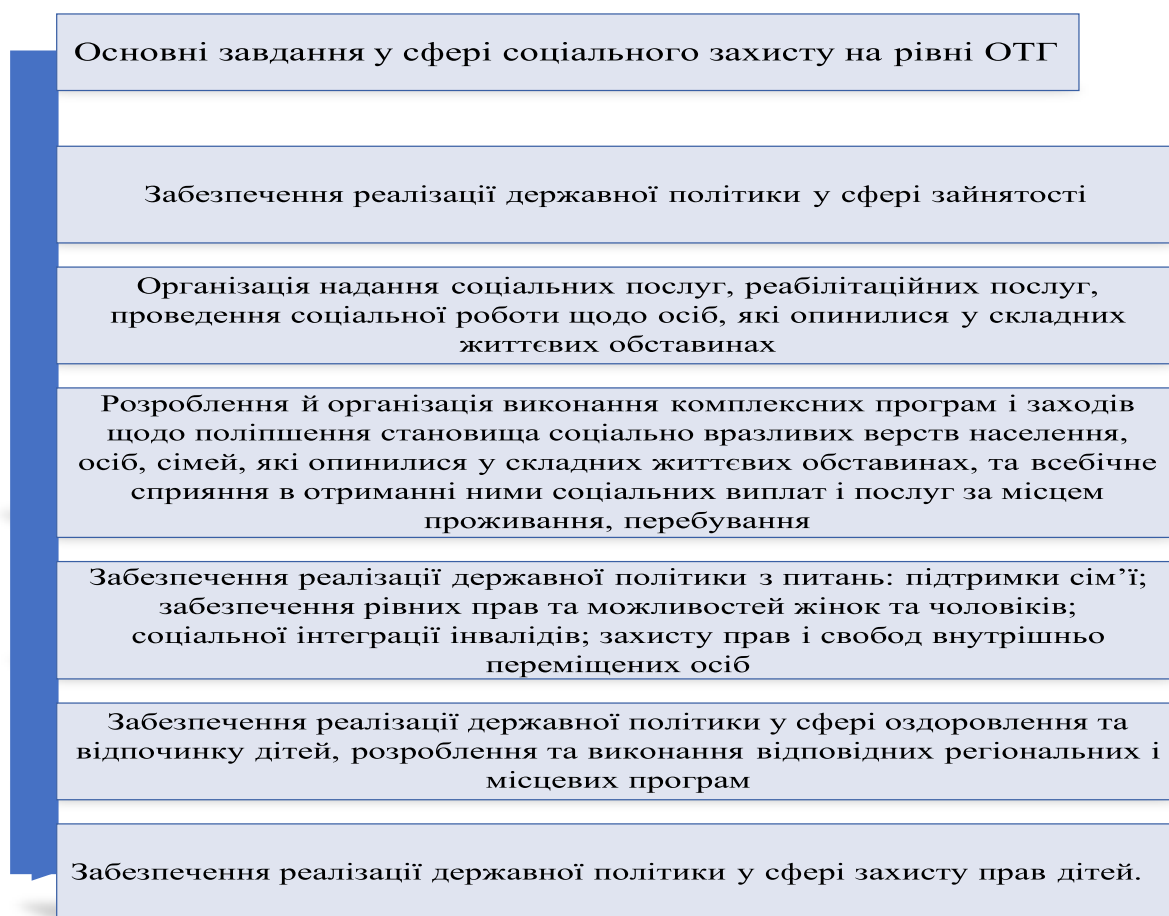


Рис. 1.5. Основні завдання уповноважених структурних підрозділів (відповідальних осіб) у сфері соціального захисту на рівні ТГ.

Для забезпечення доступу мешканців ТГ до усіх послуг у сфері соціального захисту, прийом громадян рекомендується проводити у спеціальному приміщенні за принципом «єдиного вікна», із залученням спеціально уповноважених державних органів та організацій, зокрема з питань пенсійного забезпечення, страхових виплат і послуг тощо.

Організація прийому громадян має бути спрямована на економію часу заявника при ознайомленні з інформацією, заповненні заяви, очікуванні, та, за потреби, можливості консультування зі спеціалістами.

Для виконання поставлених завдань у сфері соціального захисту на надання соціальних послуг на якісно високому рівні [27] містить рекомендовану структуру ТГ щодо інтегрованої системи соціального захисту населення (рис. 1.6).

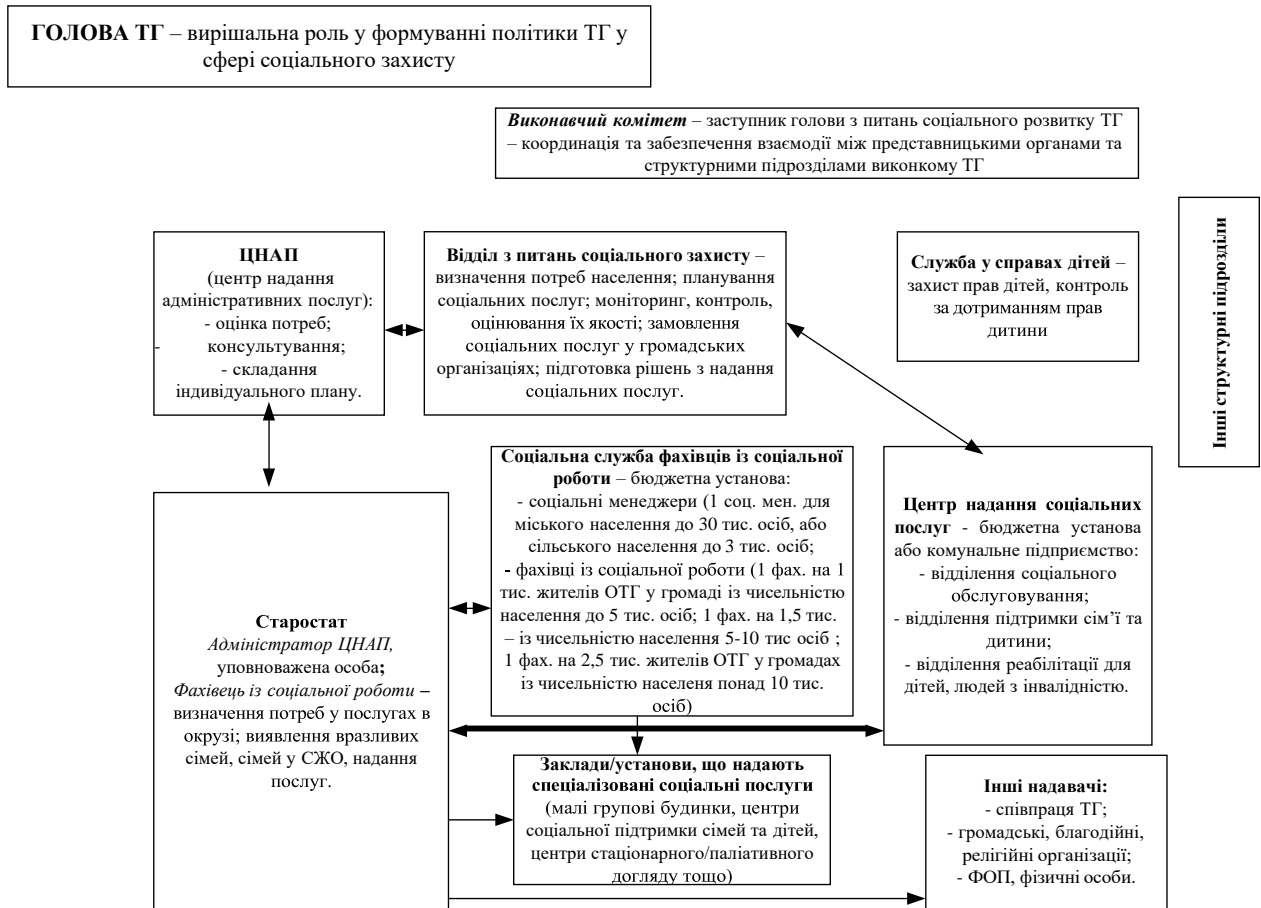


Рис. 1.6. Рекомендована структура ТГ в інтегрованій системі соціального захисту.

Метою впровадження інтегрованої системи соціального захисту визначено створення належних умов для забезпечення соціального благополуччя мешканців ТГ, доступної соціальної підтримки, у тому числі соціальних послуг, шляхом об'єднання кадрових, матеріальних, фінансових, технологічних ресурсів громади для забезпечення доступності та покращення якості соціальної підтримки.

Європейською ж комісією, серед аспектів інтеграції послуг, що сприяють підвищенню їх ефективності та дієвості, виділено наступні [28]:

- координація активації – інтеграція послуг має забезпечувати адекватну підтримку доходу (що зменшує зусилля щодо пошуку роботи), заохочуючи активний пошук роботи. Вирішення даного протиріччя можливе за умови, якщо



виплата допомоги буде пов'язана із чіткими поведінковими умовами, при цьому ефективність посилюється, якщо як виплати, так і послуги надаються одними і тими ж (або тісно пов'язаними) провайдерами;

- координація обміну інформацією та взаємодії між службами. Об'єднання послуг може підвищити їх ефективність за рахунок об'єднання фрагментованих ресурсів, використовуючи синергізм між тісно пов'язаними послугами або додатковими послугами, поліпшення зв'язку між сервісними одиницями, поліпшення економії;

- реагування на комплексні проблеми – деякі особи, котрі шукають роботу, особливо непрацевлаштовані протягом тривалого періоду часу, стикаються з чисельними проблемами на шляху до працевлаштування. В такому випадку інтегровані послуги пропонують широкий спектр послуг, що є більш ефективним для клієнта, ніж монофункціональні агентства, котрі вирішують проблему лише частково; доступність послуг та виплат. Універсальна установа надає можливість клієнтам краще орієнтуватися в системі соціального забезпечення, оскільки звернутися потрібно лише до однієї установи. Багатоцільові агентства відвідувати не соромно, на відміну від установ вузької спеціалізації, що обслуговують, так званих, «проблемних клієнтів»;

- укріплення інноваційного потенціалу. Інтеграція послуг сприяє створенню більших можливостей взаємодії експертів різних галузей та більш широких можливостей для тестування нових інноваційних підходів.

Інтеграція послуг потребує інтенсивної співпраці між учасниками. Враховуючи складність (а також вартість) пов'язаних завдань, робота стане злагодженою та ефективною у випадку чіткого розмежування ролей за рівнями управління та типами установ котрі здатні її виконувати. До того ж до хронічної залежності від соціальної підтримки призводить патерналістський підхід в реалізації політики соціального захисту - в той час, як на утриманні системи соціального захисту мають знаходитися лише неспроможні до праці особи, через допомоги та інші безповоротні виплат держава повністю або частково забезпечує і значну частку працездатних, що не сприяє сталому розвитку як держави загалом, так і окремих її регіонів [29].

Попри зовнішню схожість проблем, політична відповідь соціально

орієнтовних Європейських держав значно варіюється. Такі варіації залежать не лише від різноманітності поглядів та інтересів громадян, організованих еліт, політичних партій та зовнішніх суб'єктів, таких як комісія Європейського Союзу, а й від відмінностей в інститутах, котрі є посередниками у цих інтересах.

### **1.3 Теоретико-прикладні особливості функціонування механізму надання соціальних послуг**

У процесі надання соціальних послуг, задля досягнення встановленої мети – створення ефективного та дієвого ринку надання соціальних послуг – удосконалюється механізм, за допомогою якого можливе досягнення окреслених результатів за умови дотримання відповідних принципів, виконання визначених функцій, з урахуванням факторів впливу (зовнішніх та внутрішніх), мінімізації стримуючих умов та використання сприятливих умов. Функціонування механізму надання соціальних послуг (рис.1.8) включає блок, який формує нормативно-правове регулювання процесу надання соціальних послуг, до якого віднесено:

*Інститут Президента України.* Як глава держави, Президент України є гарантом додержання Конституції України, прав і свобод людини і громадянина та має право законодавчої ініціативи [30].

*Інститут Верховної Ради України.* Верховна Рада України як єдиний законодавчий орган держави, забезпечує законодавчу базу для функціонування системи надання соціальних послуг. Окрім того до її повноважень належить затвердження загальнодержавних програм економічного та соціального розвитку [30].

Здійснення парламентського контролю за додержанням конституційних прав і свобод людини і громадянина покладене на *Уповноваженого ВРУ з прав людини* [31].

Серед комітетів ВРУ, до сфери впливу яких безпосередньо або опосередковано можна віднести нормативно-правове регулювання процесу надання соціальних послуг є [32]:

- *комітет з питань бюджету* – до відання належить державна

бюджетна політика, міжбюджетні відносини, експертизи щодо впливу законопроектів й інших актів на показники бюджету та відповідності законам, що регулюють бюджетні відносини;

- *комітет з питань гуманітарної та інформаційної політики* – в аспекті відання засадами благодійної діяльності, державною політикою у сфері сімейно-шлюбних відносин, демографічною політикою, сприянні становленню інституту сім'ї, забезпеченні надання державної допомоги сім'ям з дітьми та захисту безпритульних дітей;

- *комітет з питань молоді та спорту*, як відповідальний за державну молодіжну політику;

- *комітет з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій у Донецькій, Луганській областях та Автономної Республіки Крим, міста Севастополя, національних меншин і міжнаціональних відносин*, до відання якого належать питання додержання прав і свобод людини і громадянина;

- *комітет з питань правової політики*, до компетенції якого належить оцінка відповідності законопроектів та проектів інших актів Верховної Ради України Конституції України;

- *комітет з питань соціальної політики, та захисту прав ветеранів* – до відання комітету віднесена державна політика у сфері соціального захисту, соціального страхування, стандарти та гарантії забезпечення достатнього рівня життя людей, державна політика регулювання трудових відносин та зайнятості, розвиток соціального партнерства тощо.

*Інститут Кабінету міністрів України* – вищий орган у системі органів виконавчої влади, який здійснює виконавчу владу безпосередньо та через міністерства, інші ЦОВВ, місцеві державні адміністрації тощо – основними завданнями якого щодо соціальної політики є [30, 33].

- вжиття заходів щодо забезпечення прав і свобод людини та громадянина;

- забезпечення проведення бюджетної, фінансової, податкової, структурно-галузевої політики; політики у сферах праці та зайнятості населення, соціального захисту, охорони здоров'я, освіти;

- розроблення і виконання загальнодержавних програм економічного, соціального розвитку тощо.

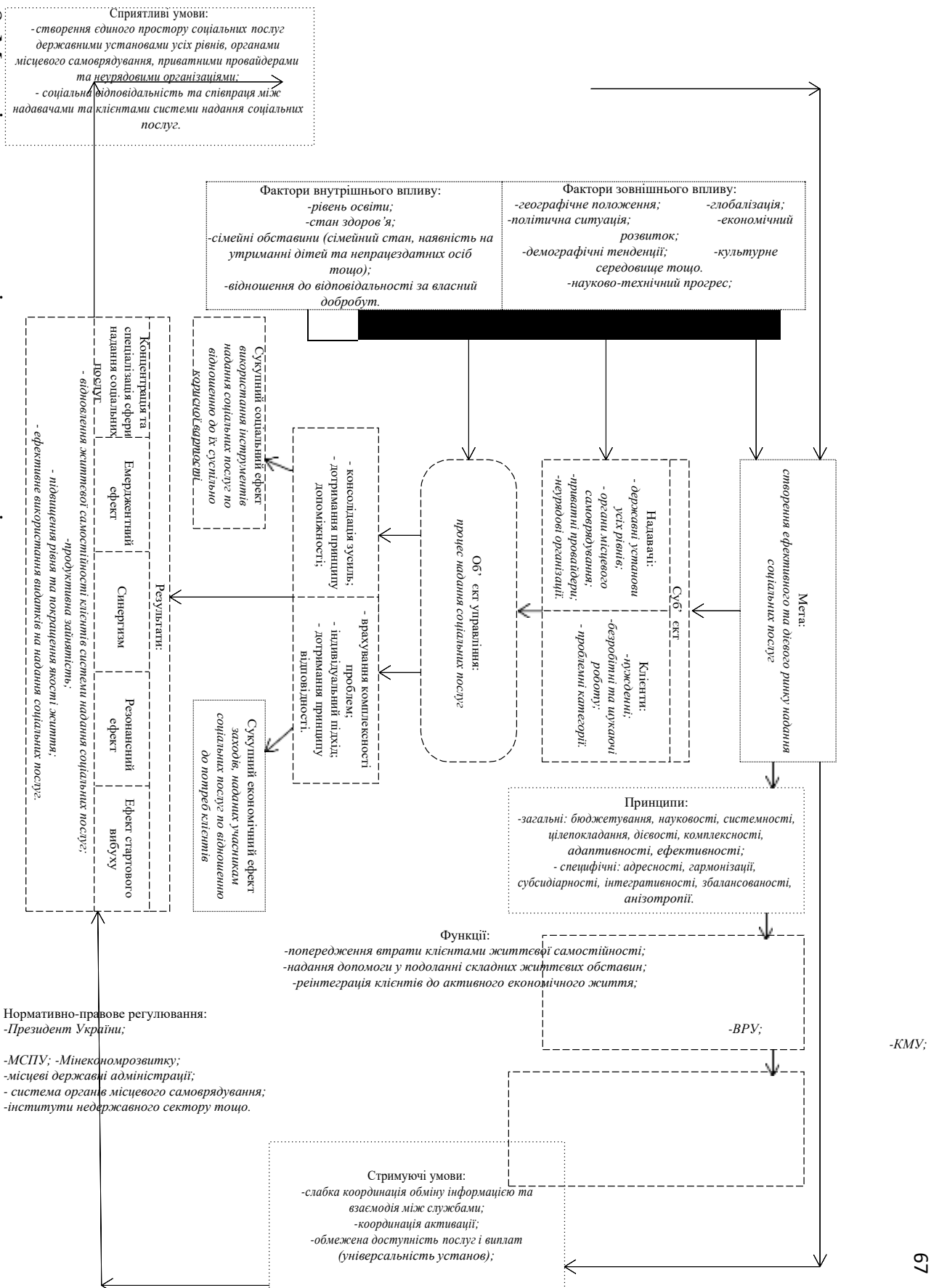
*Міністерство соціальної політики* – центральний орган виконавчої – забезпечує формування та реалізацію політики у сфері праці та соціальної політики, зайнятості та трудової міграції, соціального діалогу та соціального захисту. До того ж здійснює державний нагляд та контролює додержання вимог відповідного законодавства. [34].

Серед інших ЦОВВ, задіяних у нормативно-правовому регулюванні механізму реалізації надання соціальних послуг в Україні, варто виділити:

*Державну соціальну службу* – в аспекті реалізації державної політики з питань державного контролю: за додержанням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки та захисту прав дітей; за використанням коштів державного бюджету, спрямованих на надання вищезгаданої соціальної підтримки тощо [35];

*Державну службу України з питань праці* – в аспекті реалізації державної політики з питань праці [36];

рис. 1.8. Механізм надання соціальних послуг соціальних послуг



*Пенсійний фонд України* – в аспекті реалізації державної політики з питань пенсійного забезпечення, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню; внесення пропозицій щодо забезпечення формування відповідної державної політики [37];

*Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України* – в аспекті реалізації: державної політики економічного й соціального розвитку, інвестиційної політики, державно-приватного партнерства, інноваційної політики тощо. Крім того, до компетенції Міністерства належить формування та реалізація державної політики у сфері праці, зайнятості населення, трудової міграції, трудових відносин, соціального діалогу; визначення економічних засад демографічного і соціального розвитку, в тому числі розроблення прогнозів чисельності населення України за статево-віковою структурою, заробітної плати та ринку праці; розроблення та здійснення заходів з формування та реалізації державної політики стосовно доходів населення; розроблення пропозицій щодо розмірів соціальних гарантій, стандартів і нормативів; визначення економічних засад державної політики та проведенні аналізу економічної ситуації у соціально-гуманітарній сфері та оцінки впливу заходів державної політики у зазначеній сфері на економічний розвиток [38].

*Місцеві державні адміністрації*, що є органами виконавчої влади в областях і районах України, забезпечують виконання державних і регіональних програм соціально-економічного розвитку, взаємодію з органами місцевого самоврядування на відповідній території. [30].

Серед повноважень місцевих державних адміністрацій, що безпосередньо впливають на механізм надання соціальних послуг слід виокремити створення мережі установ та закладів надання соціальних послуг; сприяння розвитку послуг відповідно до потреб клієнтів; розроблення та здійснення заходів щодо реалізації державної політики сприяння зайнятості населення на рівні регіону; здійснення комплексних заходів з надання допомоги особам які перебувають у складних життєвих обставинах; сприяння громадським, релігійним організаціям, благодійним фондам, окремим громадянам у наданні допомоги соціально незахищеним громадянам [39].

Структурними підрозділами обласних державних адміністрацій, що забезпечують на відповідних територіях реалізацію соціальної політики у сфері соціального захисту населення є *Департаменти соціального захисту населення*, до компетенції яких віднесено реалізацію соціальної політики шляхом визначення пріоритетів; підготовки пропозицій до проектів державних цільових, галузевих та регіональних програм; організації соціального обслуговування населення, шляхом розвитку спеціалізованих закладів та установ, залучення недержавних надавачів соціальних послуг; координації діяльності місцевих органів соціального захисту населення та контроль за дотриманням ними відповідного законодавства тощо [40].

До інститутів місцевого самоврядування, що формують нормативно-правове регулювання механізму надання соціальних послуг відносять [41]:

- територіальні громади, як первинний суб'єкт місцевого самоврядування;
- сільські, селищні, міські ради – представницькі органи місцевого самоврядування – наділені виключною компетенцією щодо затвердження програм соціально-економічного розвитку відповідних адміністративно-територіальних одиниць; затвердження місцевих бюджетів;
- сільські, селищні міські голови;
- виконавчі органи сільських, селищних, міських рад – комітети, відділи, управління тощо – які, у рамках власних повноважень, готують програми соціально-економічного розвитку відповідних рад; забезпечують складання балансів щодо управління соціально-економічним розвитком; залучають на договірних засадах підприємства, установи та організації для участі в комплексному соціально-економічному розвитку територій; встановлюють додаткові гарантії щодо соціального захисту за рахунок як власних коштів, так і за рахунок благодійних надходжень та грантів тощо. Окрім власних, місцеві виконавчі органи мають й делеговані повноваження щодо підготовки і подання на затвердження цільових місцевих програм соціального спрямування; вирішення питань надання соціальних послуг особам та сім'ям, що їх потребують, пільг і допомоги; здійснення заходів соціального патронажу тощо.
- старости;

- органи самоорганізації населення.

*Інститути недержавного сектору* – громадські, благодійні та інші організації, волонтери.

Створення ефективного та дієвого ринку надання соціальних послуг неможливе без суб'єктів такого ринку – надавачів та клієнтів – що їх виділено у окремий блок механізму реалізації базових стандартів надання соціальних послуг.

Отримувачами (клієнтами) соціальних послуг в Україні є особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах. Конкретизація щодо аспектів вразливості та чинників, які зумовлюють потрапляння у складні життєві обставини міститься у [20].

Відповідне законодавство Польщі дещо ширше окреслює причини надання соціальної підтримки та додатково містить наступні з них: сирітство; захист материнства або багатодітних сімей; відсутність навичок адаптації до життя молоді; алкоголізм або наркоманія тощо [42].

Аналізуючи досвід інтеграції соціальних послуг європейських країн на підставі [21] виділяємо наступні цільові групи клієнтів системи соціальних послуг – нужденні та безробітні в Австрії; безробітні, шукаючі роботу та нужденні (в т.ч. групи з комплексними проблемами) в Естонії; особи з комплексними проблемами та довготривалі безробітні у Фінляндії; застраховані безробітні, нужденні, які здатні працювати – довготривалі безробітні, проблемні категорії, нужденні, які не здатні працювати – непрацездатні інваліди працездатного віку та нужденні, старші за 65 років у Німеччині; безробітні, самотні батьки, інваліди опікуні тощо у Великобританії; безробітні, нужденні та інші критерії (наприклад самотні батьки) в Норвегії.

Отже серед клієнтів ринку соціальних послуг доцільно виділити наступні групи:

- нужденні;
- безробітні та шукаючі роботу особи;
- проблемні категорії громадян.

Функціонування будь-якої системи базується на сукупності визначених принципів – основоположних ідей, у відповідності до яких здійснюється



діяльність та дотримання яких забезпечить якісний та ефективний її розвиток. Результатом узагальнення об'єктивно діючих економічних та соціальних законів, а також рис, що їм властиві є принципи механізму реалізації базових стандартів соціальних послуг.

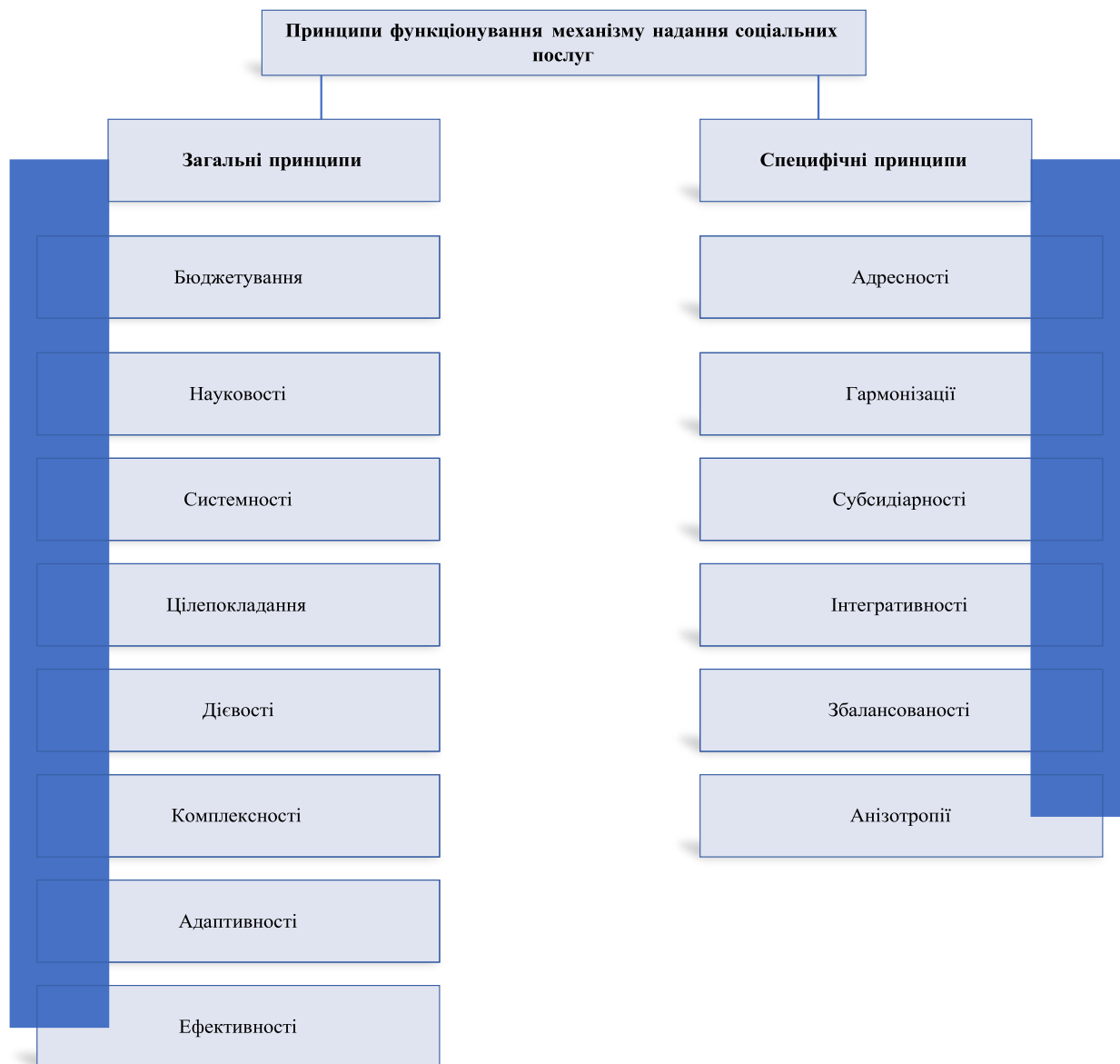


Рис. 1.9. Систематизація принципів функціонування механізму надання соціальних послуг.

## РОЗДІЛ 2

### МОДЕРНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ПЕРЕФОРМАТУВАННЯ ВЛАДНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ

#### 2.1. Європейські стандарти соціального захисту населення щодо підвищення якості та ефективності соціальних послуг

Стандарт – нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері [23].

Тобто загальними ознаками стандартів є те, що вони мають бути нормативно закріпленими; встановлювати певний рівень вимог або гарантій (в залежності від сфери застосування стандарту); виконують роль орієнтиру для зіставлення з іншими подібними об'єктами.

Європейські стандарти соціального захисту формувалися поступово, протягом щонайменш 80 років та закріплені у різних нормативних актах. Їх значна кількість зумовлена тим, що вони охоплюють широку сферу суспільних відносин.

Серед найважливіших джерел стандартів соціального захисту варто виокремити: Загальну декларацію прав людини; Міжнародний пакт про соціальні, економічні та культурні права; Європейський кодекс соціального забезпечення; документи Міжнародної організації зі стандартизації тощо.

Загальна декларація прав людини містить широкий спектр громадянських, політичних, соціально-економічних та культурних прав. Не зважаючи на те, що її було прийнято у вигляді резолюції Генеральної Асамблеї ООН, тобто лише із рекомендаційним призначенням, переважна більшість країн, розглядають проголошені у декларації права у якості юридичних норм, що є обов'язковими до виконання [24].

Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права прийнято 16.12.1966 р., а ратифіковано Указом Президії Верховної Ради УРСР № 2148-VIII від 19.10.1973 р. Більшість країн визнають юридичну обов'язковість положень Пакту про економічні, соціальні та культурні права [25].

Європейський кодекс соціального забезпечення підготовлений за ініціативою Парламентської Асамблеї Ради Європи, яка висловила про необхідність створення “Європейського кодексу соціального забезпечення, ефективність якого була б виражена не в стандартизації законодавства щодо соціального забезпечення в різних країнах, а у підведенні різними методами соціального забезпечення кожної країни до еквівалентно більш високого рівня”. Кодекс містить мінімальні стандарти захисту, які договірні держави повинні надавати у зв’язку з дев’ятьма традиційними соціальними ризиками, а саме: хворобою, безробіттям, старістю, трудовим каліцтвом, професійним захворюванням, материнством, інвалідністю, втратою годувальника, утриманням дітей [26].

Міжнародний стандарт ISO 26000 «Соціальна відповідальність» є джерелом стандартів соціального захисту населення, оскільки метою соціальної відповідальності є сприяння сталому розвитку.

Організації по всьому світу та усі зацікавлені сторони все більше усвідомлюють необхідність та переваги соціально відповідальної поведінки. Прихильність організації до добробуту суспільства та навколишнього середовища стала центральним критерієм оцінки її загальної діяльності та її здатності продовжувати ефективно працювати.

Діяльність організації щодо соціальної відповідальності може впливати, серед іншого на:

- конкурентні переваги;
- репутацію;
- здатність залучати та утримувати працівників, клієнтів, користувачів тощо;
- підтримку морального духу, працьовитості та продуктивності працівників;
- відносини з компаніями, урядами, засобами масової інформації,

постачальниками, однолітками, клієнтами та спільнотою, в якій вона працює. [27].

Міжнародний стандарт ISO 9001 «Системи менеджменту якості», розроблений Міжнародною організацією зі стандартизації, також можна віднести до джерела стандартів соціального захисту населення внаслідок того, що це

стандарт, який визначає вимоги до системи управління якістю, що допомагає підприємствам та організаціям бути більш ефективними та покращує задоволеність клієнтів.

Впровадження системи управління якістю допоможе:

- оцінити загальний контекст організації, щоб визначити, на кого впливає ваша робота і чого вони очікують від вас. Це дозволить вам чітко сформулювати свої цілі та визначити нові можливості для бізнесу.
- поставити своїх клієнтів на перше місце, переконавшись, що ви послідовно задовольняєте їхні потреби та підвищуєте їхнє задоволення. Це може привести до збільшення кількості нових клієнтів та збільшення бізнесу вашої організації.
- працювати більш ефективно, оскільки всі ваші процеси будуть узгоджені та зрозумілі кожному у бізнесі чи організації. Це підвищує продуктивність та ефективність, зменшуючи внутрішні витрати [28].

Заслуговує на увагу також і міжнародний стандарт SA 8000, що створений компанією Social Accountability International, місія котрої полягає у просуванні прав людини для працівників в усьому світі.

Вимоги даного стандарту є універсальними щодо географічного місцезнаходження, галузі промисловості та розміру компанії та стосуються дитячої праці, примусової праці, дискримінації, робочого часу, заробітної плати тощо. [29].

З вищеперерахованих загальноприйнятих стандартів соціального захисту населення впливають такі застосовувані аспекти сфери надання соціальних послуг, як інклюзивність; персоніфікація; соціальна відповідальність; рівність доступу; продуктивність зайнятості; гідний рівень життя (рис. 3.10).

Одним із важливих напрямів для України в процесі децентралізації є соціальна допомога, як сфера, що безпосередньо стосується членів об'єднаних територіальних громад, які внаслідок різних причин потребують підтримки.

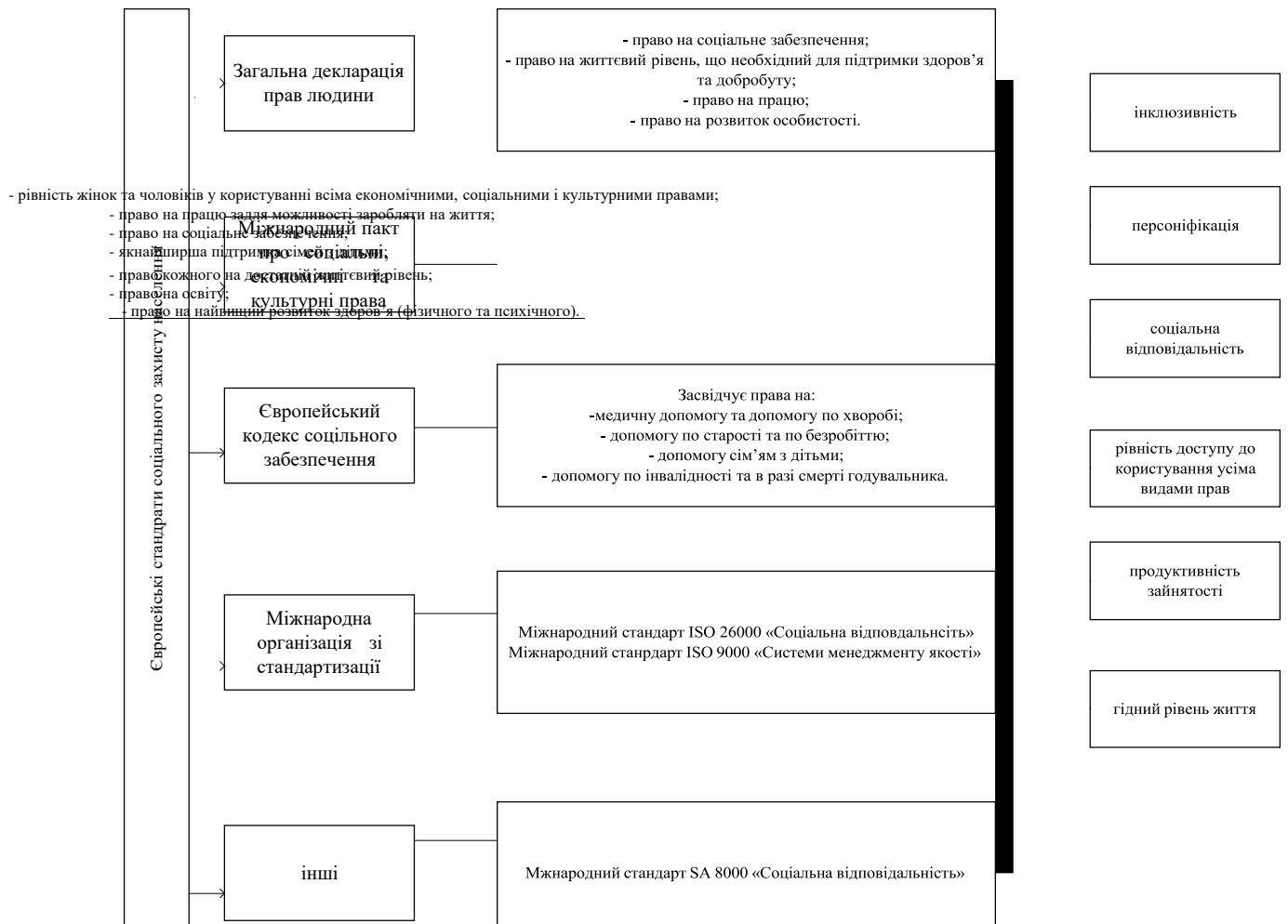


Рис. 3.10. Європейські стандарти соціального захисту населення

Завдання є мало дослідженим, оскільки створені громади ще самі мають не задоволені потреби для свого розвитку. Проте досвід європейського самоврядування свідчить, що недостатність уваги, що приділяється соціальній сфері загалом та соціальній допомозі зокрема призводить до гальмування процесів розвитку громад у довгостроковій перспективі, а подекуди й до відтоку жителів громади.

Отже ключовим завданням постає узгодження соціальних потреб жителів із планами економічного розвитку територій. Саме тому використання досвіду європейських країн, що вже пройшли цей шлях, досягнувши як соціальних так і економічних цілей є важливим задля гармонійного розвитку регіонів України.

Річний (2019 рік) звіт Комітету соціального захисту (Social Protection Committee - SPC) щодо моніторингу соціальної ситуації в ЄС та розробки

політики соціального захисту акцентує увагу не лише на вже досягнутих аспектах, проте й на висновках та загальних пріоритетах, які мають керувати підготовчою роботою для подальшого зростання.

Загалом ЄС продовжує переживати економічне зростання та нещодавно досяг рекордних рівнів зайнятості – 240 мільйонів людей - й демонструє помітне та широкомасштабне покращення соціальної ситуації – більш ніж п'ять мільйонів осіб вийшли із зони ризику бідності та соціальної ізоляції; зменшилася глибина бідності; спостерігалось незначне зниження нерівності доходів – що відображає позитивний вплив політики ЄС та держав-членів за останні роки [30].

Серед окреслених аспектів ключовими визначено такі як рівень зайнятості, проблема бідності серед працюючих, зменшення глибини бідності, зменшення нерівності доходів тощо (рис. 3.11)

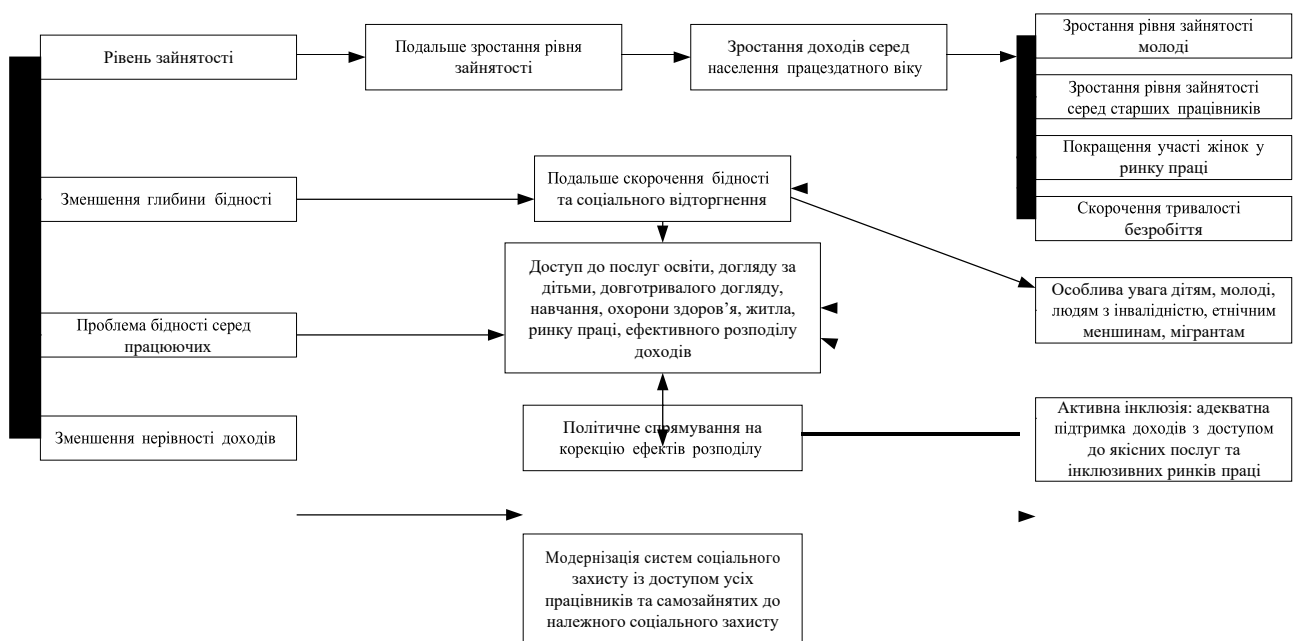


Рис. 3.9. Ключові аспекти соціальної ситуації в ЄС. Складено на основі [30]

Не зважаючи на нещодавні позитивні зрушення, ціль, яку ставить перед собою Європа щодо виведення двадцяти мільйонів людей із зони ризику бідності чи соціальної ізоляції залишається малоімовірною.

Зростання рівня зайнятості, що відображається у зростанні доходів серед працездатних осіб, потребує особливої уваги до зростання рівня зайнятості серед молоді та працівників старшого віку, подальшого скорочення тривалого безробіття та розширення участі жінок у ринку праці.

Рівень зайнятості молоді покращується, проте значна її частка все ще залишається економічно неактивною, що має негативні наслідки для потенційного

зростання і може призвести до вищого ризику бідності та соціальної ізоляції у майбутньому.

Покращення участі жінок у ринку праці може бути досягнуте політикою балансу між роботою та особистим життям – сімейні відпустки, гнучкі режими роботи тощо.

Нові можливості та нові виклики, що виникають внаслідок глобалізації, прогресу нових технологій та демографічного розвитку, призводять до швидкої зміни як самого суспільства так і ринку праці та чинять подальший тиск на системи соціального захисту й посилюють потребу у набутті працівниками належних навичок. До того ж нові форми зайнятості пропонують нові можливості роботи та нові джерела доходу, але також кидають виклик способу проектування та фінансування систем соціального захисту. Щоб повною мірою скористатися цими можливостями, пом'якшуючи ризики, слід докладати постійних зусиль з модернізації систем соціального захисту, забезпечуючи доступ усіх працівників та самозайнятих осіб до належного соціального захисту.

Бідність та рівень соціального виключення залишаються проблемою, особливо для дітей, молоді, людей з інвалідністю, етнічних меншин та мігрантів, які стикаються із більшими проблемами у доступі до освіти, соціальних послуг та ринку праці.

Погіршення показників ризику бідності для людей, які живуть у безробітних або квазі-безробітних домогосподарствах може вказувати на прогалини в ефективності соціальних виплат щодо зменшення ризику бідності.

Зростання нерівності доходів, що прискорилося в багатьох країнах вказує на необхідність посилення політичної спрямованості на корекцію ефектів розподілу.

Активна інклюзія залишається актуальною політичною базою для вирішення майбутніх викликів на ринку праці, багатовимірного характеру бідності, соціальної ізоляції та нерівності. Тобто адекватна підтримка доходів має поєднуватися із доступом до якісних соціальних послуг – інклюзивні ринки праці задля підтримки тих, хто може працювати (вийти на ринок праці та залишитися на ньому) з одного боку, та комплексна підтримка особам, які не можуть працювати для забезпечення гідного життя й їх активної участі у житті суспільства.

Такі виклики як низький рівень зайнятості, бідність серед працюючих осіб, передача бідності між поколіннями, нерівність та нерівні можливості не можуть бути вирішені лише заходами, що пов'язані з грошовими трансфертами населенню, проте ситуацію можна значно поліпшити, надаючи доступ до якісних послуг для всіх – освіта, догляд за дітьми, довготривалий догляд, навчання, охорона здоров'я, зайнятість тощо - що допоможе створити більше рівних можливостей у суспільстві та на ринку праці, зміцнить спроможність людей брати активну участь у житті суспільства та економіці й сприятиме інклюзивності зростання.

Посилення інклюзивності відновлення економіки досі залишається важливою проблемою. Зусилля щодо реформ та соціальні інвестиції необхідно активізувати з огляду на невизначеність щодо майбутніх економічних перспектив.

З огляду на демографічні тенденції, поряд із забезпеченням адекватності та стійкості пенсійних систем, набуває актуальності забезпечення тривалішого та здоровішого трудового життя та інклюзивності ринків праці, дружніх до літніх працівників – змін, що стосуються «пізньої кар'єри» [21].

Стійкість систем соціального захисту є зростаючою проблемою по всьому світу. Система соціального захисту стикається зі зростаючим тиском з огляду на скорочення фінансування та демографічні зміни, особливо в контексті швидкого старіння населення. Це поєднується із технологічними змінами, що впливають на світ зайнятості та навички, які люди повинні розвивати, щоб адаптуватися до мінливого ринку праці.

У такому випадку саме соціальні інновації, які являють собою розробку та впровадження нових ідей (продуктів, послуг, моделей тощо) для задоволення соціальних потреб та створення соціальних відносин й співпраці, набувають все більшої актуальності.

Проаналізувавши соціальні інноваційні практики європейських країн варто виокремити їх певні елементи задля розгляду можливості застосування їх в Україні щодо підвищення якості та ефективності соціальних послуг.

Першим елементом, який, на нашу думку, заслуговує на увагу щодо застосування в механізмах модернізації надання соціальних послуг є інтеграція послуг.



Говорячи про «інтеграцію», деякі можуть посилатися на структурну реорганізацію та вдосконалене управління; наприклад, наявність єдиного підзвітного органу, відповідального за введення в експлуатацію послуг, інші мають на увазі поліпшення співпраці між професіоналами з різних секторів, що працюють з одним і тим же клієнтом. Є й такі, хто посиляється на інтеграцію різних напрямків фінансування шляхом об'єднання бюджетів або створення спеціальних інтегрованих фондів для підтримки конкретних груп зі складними потребами.

Всі ці напрямки важливі і саме тому під терміном «інтегровані послуги» розуміється ряд заходів, що здійснюються для досягнення ефективної координації між послугами та покращення результатів для користувачів послуг. Форми інтеграції послуг різноманітні, залежно від секторів, цільових груп, рівня управління (місцевого, регіонального та національного), цілей та рівня інтеграції двох або більше державних органів. Різні підходи до інтеграції послуг можуть охоплювати управління справами, яке оцінює, планує та координує надання послуг для конкретної особи; «єдине вікно», де послуги надаються єдиною контактною точкою; різні форми домовленостей про партнерство, коли дві або більше організацій співпрацюють або багатопрофільні команди тощо [31].

Соціальна держава - це державна система, в якій держава відіграє ключову роль у захисті та сприянні добробуту свого населення. Це робиться шляхом організації соціального захисту та соціального включення у вигляді пільг та соціальних послуг, послуг охорони здоров'я, підтримки зайнятості та освіти. Серед тенденцій, що є подібними для багатьох країн світу, та які вплинули на надання державних послуг й впливають на розвиток інтегрованих послуг можна виокремити демографічне старіння, маркетинг надання послуг, залучення та вибір користувачів, а також спільне виробництво послуг.

Прийняття цифрових технологій вимагає від державних соціальних служб здобуття нових компетентностей. На семінарі Європейської соціальної мережі (ESN) Make it Digital! у співпраці з IBM Watson Health визначено, що нові інструменти, такі як віртуальна реальність (VR) або штучний інтелект (AI), можуть бути дуже цінними для поліпшення сфери соціальних послуг, а також, що їх слід застосовувати, якщо вони справді можуть зробити системи більш

ефективними для персоналу та кінцевих споживачів [32].

Сучасні технології наразі дозволяють збирати та оцінювати великі обсяги даних та отримувати цінну інформацію. Завдяки використанню штучного інтелекту, наприклад, машинного навчання, глибокого навчання тощо, місцеві органи влади в Європі починають краще використовувати дані для вирішення соціальних проблем або для допомоги професіоналам у прийнятті рішень щодо видів підтримки, на яку мають право бенефіціари.

Одним з бар'єрів щодо цифровізації соціальних послуг є занепокоєння з приводу упередженості в алгоритмах, що використовуються штучним інтелектом.

Іншим потенційним бар'єром у процесі цифровізації сфери надання соціальних послуг є необхідність зміни культури організації, щоб зробити її цифровою. Для того, щоб персонал сам користувався цифровими послугами, надзвичайно важливим є залучення їх до усіх етапів процесу. У Барселоні персонал був залучений на кожному етапі процесу. Концепція була створена за участю професіоналів, які також переглянули словники та підтвердили початкові результати. Фахівці соціальних служб також оцінили пропозиції системи та пояснили, що в більшості випадків вони були настільки ж адекватними, як і висновки, до яких вони самі дійшли б.

Цифрова трансформація є вирішальною не лише для інновацій, але й для максимізації досвіду та покращення здатності державних служб допомагати більшій кількості людей. Неприбуткова організація Santa Casa, яка відповідає за надання всіх соціальних послуг у місті Лісабон, підтверджує, що пандемія Covid-19 прискорила перехід на цифрові послуги. Повноцінне надання соціальних послуг віддалено є надскладним завданням, проте процес надання послуг було вдосконалено, задля забезпечення надання послуг та безпеки як фахівців так і осіб, які користуються послугами. Наприклад, впровадження телеобслуговування через платформу, яка збирає дані для використання з різних пристроїв та моніторингу охорони здоров'я користувачів, для попередження непередбачуваних випадків та підтримання зв'язку з користувачами.

Головним у стратегії цифрової трансформації Santa Casa є їхній проект віртуальної реальності. Вони починають використовувати віртуальну реальність, щоб покращити життя людей похилого віку, які проживають у будинках

престарілих, зменшуючи самотність, покращуючи їхнє психічне здоров'я та «транспортуючи» їх у ті місця, які б вони не змогли відвідати в інший спосіб через проблеми зі здоров'ям чи мобільністю. Завдяки впровадженню засобів віртуальної реальності є сподівання доповнити звичайні методи лікування, запобігти та затримати когнітивне старіння.

Використання цифрових заходів може стати ефективним інструментом у вирішенні соціальних проблем, і громадським організаціям важливо сфокусувати увагу на їх цінності. Подолання бар'єрів у цифровізації є важливим, оскільки вона може підтримати професіоналів та допомогти вразливим людям.

Маркетизація надання послуг є наступним елементом світової практики задля модернізації надання соціальних послуг.

Тенденції до надання послуг недержавними структурами сприяв "новий підхід управління", який з'явився за урядів Тетчер та Рейгана у 1980-х роках у Великобританії та США (eGovPoliNet). Він виступає за більш ефективне та більш кваліфіковане надання послуг та виплат на ринку, де посилення конкуренції має забезпечити менші витрати.

Цей ринок приватних постачальників (як для комерційних, так і для некомерційних) може стимулюватися державою шляхом укладання контрактів або надання можливості користувачам послуг купувати послуги за допомогою ваучерів або готівкових платежів. Більше того, підхід стверджує, що потрібно менше контролювати вхідні дані та більше зосереджуватись на продуктивності та впливі. Відповідно до підходу «Нове державне управління», користувачі послуг розглядаються як клієнти, а державні службовці - як менеджери послуг. Наприклад, в активній політиці ринку праці, запровадженій багатьма європейськими державами, державний службовець виступає керівником справи, забезпечуючи доступність різних послуг для безробітних, з метою якомога швидшої інтеграції людини на ринок праці. Цей підхід полягає у більш скоординованому наданні пільг, підтримці зайнятості та доступі до соціальних послуг. Рекомендація пропонує національним урядам розробити стратегії, що включають надання підтримки доходів, підтримки зайнятості та доступу до якісних послуг, включаючи догляд за дітьми, житло, консультування з питань боргу та медичні послуги.

В реаліях сьогодення, коли суспільства переживають нерівність у багатьох її формах - обмежений доступ до природних ресурсів, фінансів, робочих місць, послуг, інформації, освіти тощо - створення стійких та інклюзивних громад неможливе без використання та розвитку їх потенціалу, впровадження ідей, що можуть покращити життя людей, активних інститутів громадянського суспільства.

В умовах глобалізації міграція притаманна не лише людям, а й робочим місцям, що провокує відтік молоді, їх сімей та основних служб до великих міст.

Незалежно від того, перебувають вони у віддалених сільських або прибережних районах, чи в міських районах, що зазнали спадної спіралі інвестицій та навичок, місцеві громади потребують роботи, послуг та ініціативних людей, щоб стати частиною процвітаючого та перспективного суспільства [33].

Досвід Польщі щодо розвитку стійких та інклюзивних громад може бути використаний як механізм модернізації надання соціальних послуг в Україні.

Проект, у процесі реалізації якого в Польщі створювалися Молодіжні клуби «Harry Frog», загальною вартістю 25900 євро, було спрямовано на посилення соціальної активності маргіналізованої молоді.

Дітям із бідних сільських сімей з високим рівнем безробіття пропонується можливість уникнути замкненого кола бідності та залежності від соціальних виплат завдяки молодіжним клубам, що підтримуються Європейським соціальним фондом (ESF).

Два молодіжні клуби було створено в селах колишніх радгоспів, районах з високим рівнем концентрації сімей з одним або обома батьками, які тривалий час не працюють і майже повністю залежать від системи соціального захисту. Низька самооцінка та обмежена участь у ринку праці тут є загальним явищем. Більшість дітей мають погані результати в школі, обмежений доступ до позашкільної освіти та відсутність місць дозвілля. Зазвичай вони закінчують освіту достроково і залишаються виключеними з ринку праці.

Проект має на меті дати їм кращий початок життя за допомогою молодіжних клубів, що пропонують допомогу у виконанні шкільних домашніх завдань та додаткові освітні заходи для покращення розуміння та навичок письма, математики та цифрової грамотності, а також соціальних та громадянських

компетентностей. Він також пропонує варіанти дозвілля для дітей із бідних сімей, організовуючи такі заходи, як каное, вітрильний спорт, мистецькі майстер-класи або ігри на свіжому повітрі, які використовують місцеві ресурси району. За такої підтримки молоді люди можуть уникнути повторення траєкторії своїх батьків.

Серед заходів, спрямованих на старше покоління, варто виокремити Проєкт «Боротьба з цифровою ексклюзією» (Combating Digital Exclusion) у Польщі, загальною вартістю 10349 євро, що був розрахований на осіб віком понад 50 років задля покращення якості життя завдяки новим компетенціям та стійкої цифрової активності після проходження курсу із наданням особистого планшету, шляхом набуття або вдосконалення своїх ІТ-навичок

LAGs організували популярну та високо ціновану серію спеціальних семінарів для боротьби з цифровим виключенням для людей віком понад 50 років у сільській місцевості. Стратегія LAG визначала, що люди похилого віку у своїх сільських районах часто зазнають труднощів із користуванням комп'ютерною технікою, а багато хто не може собі дозволити придбати обладнання. Цей проєкт дозволив учасникам подолати існуючі бар'єри за допомогою низки професійних навчальних курсів, які практично викладали базові навички користування Інтернетом.

Проєкт було зосереджено на невеликих групах людей однакового віку в місцевих закладах дев'яти муніципалітетів. Такий підхід зробив навчання доступним та менш страшним для учасників. Курс навчив учасників основ використання Інтернету - наприклад, як створити обліковий запис електронної пошти, надсилати електронні листи, шукати пропозиції роботи, робити електронні покупки та оплачувати рахунки. Учасники, які пройшли тест на компетентність і мали 100% відвідуваності кожного триденного курсу, отримували планшети, щоб продовжувати своє навчання “на практиці”. Успіх цього проєкту спонукав інші НУО в регіоні взяти участь у подібних проєктах.

Ще одним прикладом надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах Польщі є проєкт «П'ятдесят відтінків сеньйора», лідером якого виступає неурядова організація, а центр соціальної допомоги – партнером [14].

Проєкт, що реалізовувався в період 2018 – 2020 років є відповіддю на потреби

осіб віком понад 60 років.

Серед заходів у рамках проекту особам похилого віку було запропоновано наступні заходи:

- лекції – виходячи із інтересів групи – з мандрівниками, експертами у різних галузях тощо;
- заходи рухової активності задля покращення фізичної форми – басейн, рукоділля, скандинавська ходьба, інтеграційні зустрічі тощо;
- заняття з комп'ютерної грамотності;
- навчання наданню першої долікарської допомоги;
- навчання з надання самодопомоги;
- зустрічі старших людей з молоддю у сфері профілактики раку молочної залози;
- організація виставкових стендів під час місцевих подій тощо.

Реалізація проекту супроводжувалася друком інформаційних буклетів про заходи, що проводилися для людей похилого віку та видавництва брошури

«Політика на підтримку осіб похилого віку в гміні Тлуш».

До того ж у структурі Центру соціальної допомоги в Тлушці вже понад десять років функціонує Університет третього віку, що допомагає реалізувати такі заходи, як навчання протягом усього життя, активізація та запобігання самотності людей похилого віку й надання відповідних соціальних послуг.

Створення проекту розпочалося з аналізу ситуації у гміні Тлуш Мазовецького воєводства, 18,95% населення якої склали особи у віці понад 60 років. Враховуючи світові демографічні тенденції, а саме швидке старіння населення, та анкетування й особисті розмови з особами похилого віку, виникла необхідність вжиття заходів, спрямованих на формування пропозицій щодо догляду за особами похилого віку, кількість який зростає. Тобто створити довготривалу та стабільну пропозицію із надання соціальних послуг особам старшого віку, яка буде максимально наближена до них, задля якомога довшої активності даної категорії осіб та запобігання ряду соціальних проблем.

Розвиток різноманітних форм діяльності у сфері надання соціальних послуг для підтримки самостійності та активності осіб похилого віку був головною метою зазначеного проекту.

В результаті реалізації очікувалося підвищення самооцінки серед учасників проєкту, які мали почуватися почутими та залученими до створення пропозицій для своїх ровесників.

Серед результатів реалізованого проєкту цікавими є: 1) для осіб похилого віку - залучення старших осіб до волонтерства на користь місцевої спільноти – як інших осіб похилого віку, так і дітей з місцевих клубів дозвілля; навчання співпраці з місцевими установами та організаціями; реагування на кризові ситуації – хвороби, депресії, насилля у сім' тощо. 2) для центру соціальної допомоги – набуття знань для осіб похилого віку; використання потенціалу людей з великим життєвим досвідом та наявністю вільного часу; поєднання потенціалу різних груп отримувачів соціальних послуг - особи похилого віку, завдяки можливості стати волонтерами в закладах денного перебування для дітей, допомагають у виконанні домашніх завдань, проводять майстер-класи з рукоділля, а діти, у свою чергу, готують вистави для бабусь та дідусів, разом читають.

Окрім того, що учасники проєкту отримали натхнення до підвищення фізичної активності, набули нових навичок у сфері своїх інтересів й вподобань, було посилено інтеграцію між поколіннями побудовано імідж людини похилого віку як активної й гнучкої особистості, відповідальної як себе так і за своє оточення.

Проєкт «City for all», що впроваджено муніципалітетом Яфо (Yafo), Тель-Авів (Ізраїль) передбачає застосування картографування за допомогою геоінформаційних систем (ГІС). Картографування використовується для складання карти районів, де проживають найбільш вразливі групи населення. Підрозділ стратегічного містобудування використовує муніципальні дані для картографування географічних районів, де потрібне соціальне втручання. Картографування ГІС також поєднане із соціальним опитуванням для виявлення щоденних проблем, з якими стикаються вразливі верстви населення, для врахування їх при плануванні соціальних послуг, які мають задовольнити потреби та створити можливості для цих груп населення. Завдяки співпраці між муніципалітетом та соціальними службами місцева влада використовує соціальне картографування для інтеграції соціальних факторів у містобудуванні, сприяючи

створенню інклюзивних та стійких місцевих стратегій на підставі більш обґрунтованих фактичних даних [34].

Програма була повністю профінансована муніципалітетом. Її метою стала соціальна перспектива відновлення міста, реагування на потреби вразливих верств населення та врахування цих потреб у загальному плані розвитку.

Програма призвела до створення соціальної бази даних з інформацією про потреби вразливих верств населення, що проживають на території муніципалітету Яфо. Використання картографування на базі ГІС дозволило фізичному плануванню стати більш чутливим до потреб населення. Зокрема, пріоритети було зміщено до необхідності забезпечення доступності державних послуг, доступного житла та адаптації житлових квартир до потреб різних домогосподарств. Проте повна оцінка програми ще не проводилася.

Застосування соціального картографування за допомогою геоінформаційних систем, на нашу думку, не лише сприятиме створенню соціальної бази даних, проте стане орієнтиром для залучення неурядових надавачів соціальних послуг до пріоритетних територій.

Проект «B-MINCOME» - поєднання мінімального гарантованого доходу з активною соціальною політикою у неблагополучних міських районах Барселони (Іспанія) також вартий до розгляду [34].

Міською радою Барселони увагу було сконцентровано на важливості вимірювання та оцінки інструментів соціальної підтримки. Департамент соціальних інновацій здійснює попередню та постфактум якісну та кількісну оцінку соціальних стратегій міста для підвищення стійкості соціального планування. Зокрема, нещодавно міська рада Барселони оцінила проект щодо поєднання мінімального гарантованого доходу та активної соціальної політики в неблагополучних районах міста. За допомогою цієї оцінки було отримане уявлення про те, що спрацювало, а що ні, та є дуже цінним для вирішення питання про те, чи доречним є застосування такої стратегії.

Міська рада Барселони фінансувала 67% пілотного проекту, а 33% було надано фондом ЄС «Urban Innovative Actions»

Пілотний проект тривав два роки, включаючи 1000 сімей. Метою цього проекту було визначення, який тип соціальної підтримки (умовна/безумовна,



пасивна/активна, пасивна+активна) сприяє зменшенню рівня бідності та соціальної ізоляції та потенційно може бути запроваджений в інших районах міста.

Пілотний проект виявився ефективним у покращенні добробуту сімей і усвідомленні їх економічного становища. Проте статистичні дані показують, що втручання могло призвести до скорочення участі у трудовій діяльності.

Хоча вибірка проекту була визнана занадто малою, а тривалість його занадто короткою для моніторингу довгострокових результатів, проте деякі експериментовані інновації було запроваджено для вирішення проблем соціальної ізоляції. Крім того завдяки експерименту, було створено всеосяжний набір даних для використання у подальших дослідженнях.

Досягнення балансу пасивної та активної складової соціальних послуг, на нашу думку, сприятиме гармонійному розвитку потенціалу регіонів України.

У січні 2020 року Міністерством соціальних справ Естонії було оприлюднено намір внести зміни до Закону про страхування на випадок безробіття та Закону про послуги та виплати на ринку праці задля вдосконалення системи захисту від безробіття [35].

Документ містить чотири основні розділи, один з яких частково стосується тимчасової роботи. Для одночасного отримання допомоги по безробіттю та оплати за роботу, запропоновано три варіанти:

- 1) дозволити тимчасову роботу під час безробіття (наприклад, до одного місяця);
- 2) дозволити часткове безробіття, тобто особа, яка втрачає основну роботу (наприклад, 80% від попереднього заробітку), має право на підтримку;
- 3) підтримувати діючу систему, тобто одночасне отримання допомоги по безробіттю та винагороди за роботу не дозволяється, проте період отримання допомоги не зменшується. Цей період буде перенесено, оскільки особа матиме право на невикористані дні допомоги пізніше (після тимчасової роботи).

Таким чином, починаючи з вересня 2020 року, в Естонії надано можливість братись на тимчасову роботу (одноразове робоче завдання), перебуваючи на обліку як безробітний. Раніше безробітна особа мала припинити свій статус безробітного, якщо вона мала намір брати участь у підробітках (наприклад,

одноразова лекція, публікація платної статті, заміна колишнього колеги на кілька днів тощо).

До тимчасової зайнятості застосовуються такі умови:

- безробітна особа може працювати до 8 днів на місяць (наприклад, 8 днів за одним контрактом або 8 контрактів, кожен за один робочий день);
- винагорода, виплачена за тимчасове працевлаштування, не може перевищувати 40% мінімальної заробітної плати за поточний рік (233,6 євро на місяць у 2020 році);
- робочі завдання можуть виконуватися терміном до 12 календарних місяців протягом 24 місяців;
- зайнятість повинна оформлюватися: трудовим договором; договором згідно зобов'язального законодавства; або контрактом на державну службу.

Роботодавець сплачує податки на працю (внески на соціальне страхування та податок на прибуток) звичайним способом.

Людина може одночасно отримувати допомогу по безробіттю, брати участь у послугах, що надаються Фондом страхування на випадок безробіття, та виконувати таку тимчасову роботу.

Згідно зі статистикою Фонду страхування від безробіття, за перші два місяці 1730 осіб, зареєстрованих як безробітні, скористались можливістю погодитися на тимчасову роботу. У жовтні кількість людей була вже трохи вищою, ніж у вересні (1151 проти 902), і 2,3% зареєстрованих безробітних працювали тимчасово. Враховуючи, що одна особа може виконувати платне завдання більше ніж за один місяць, а може виконувати кілька завдань за один місяць, загальна кількість виконаних платних завдань була вищою - приблизно вдвічі більшою (3662).

Частка жінок, які користуються таким варіантом, була вищою, ніж у чоловіків (70% проти 30%), з меншою кількістю молодих людей у віці до 24 років (14%) або людей старших за 55 років (19%), порівняно з віком 25-54 років (67%).

Згідно зі статистикою Фонду страхування на випадок безробіття Естонії, тимчасове працевлаштування найчастіше використовувалося в роздрібній торгівлі та обслуговуванні споживачів, а також в готельному та ресторанному секторі (загалом приблизно 25%); за ними йдуть послуги з будівництва та

прибирання (загалом приблизно 15%).

Враховуючи складність у минулому виконувати тимчасову роботу, перебуваючи на обліку, як безробітна особа, та побоювання щодо втрати виплат з безробіття та медичного страхування, більшість безробітних осіб не брала участі у тимчасовому працевлаштуванні, що провокувало збільшення рівня довготривалого безробіття та виключення осіб з ринку праці. Можливість же виконувати тимчасову роботу допомагає безробітним залишатися на зв'язку з ринком праці та повернутися до економічної активності.

Крім того, такі зміни сприятимуть пошуку роботодавцями працівників на короткострокові роботи, які раніше не були затребуваними через страх втратити статус безробітного та допомогу.

Водночас було встановлено, що надмірно щедрі умови та виплати можуть сприяти безробіттю або неповній зайнятості. Таким чином, існують обмеження на тимчасову роботу (наприклад, зареєстрований безробітний може працювати до 8 днів на місяць), щоб запобігти переходу від зайнятості до безробіття.

Міністерство соціальних справ та Фонд страхування на випадок безробіття планують проаналізувати вплив та ефективність заходу в наступні роки та за необхідності відкоригувати умови.

Застосування описаного механізму, що зберігає зв'язок безробітних із ринком праці, може бути корисним для України, оскільки існуюча тенденція довготривалого безробіття та неформальної зайнятості не лише чинить тиск на існуючу систему соціального забезпечення, проте перешкоджає гармонійному та конкурентному розвитку територій.

## **2.2. Роль органів виконавчої влади, територіальних громад та інститутів громадянського суспільства в удосконаленні механізмів надання соціальних послуг населенню України**

Регіони як в Європі так і за її межами стикаються зі схожими проблемами. Окрім економічних та екологічних проблем це також і соціальні проблеми, такі як зростання рівня безробіття та бідності, старіння населення, яке стає все більш самотнім, міграція тощо. Нинішня ситуація, пов'язана із пандемією Covid-19, може посилити не лише надзвичайну ситуацію зі станом здоров'я, а й інші соціальні виклики в найближчі роки, провокуючи зростання рівня безробіття та бідності, що зі свого боку може призвести до подальшого соціального виключення вразливих груп населення. Саме тому місцеве самоврядування набуває ключової ролі у створенні інклюзивних та стійких спільнот, що є також кінцевою метою Програми ООН зі сталого розвитку [34].

З урахуванням зростаючого попиту на соціальні послуги, що зумовлено мінливими соціальними потребами, переформатуванням сфери зайнятості, демографічними змінами та вищими показниками інвалідності й захворюваності, цей сектор став одним з найбільш швидкозростаючих секторів економіки, приносячи 7% загальної економічної продукції в ЄС. Цей показник залишався стабільним навіть після фінансової кризи 2008 року, збільшившись на 1,7 мільйона робочих місць між 2008 і 2015 роками. Враховуючи вищевикладене, стає очевидним, що економічний потенціал сектору соціальних послуг повинен бути широко визнаним [36].

Зростання сектору соціальних послуг не лише сприяє наданню широкого спектру соціальних послуг, що відповідає соціальним потребам суспільства, проте збільшує кількість зайнятих осіб, які споживають більшу кількість товарів, а це, в свою чергу, має мультиплікативний ефект на зайнятість та зростання в інших секторах економіки.

Гармонійний розвиток сектору соціальних послуг потребує інвестицій, підтримки законодавчої бази, активного соціального діалогу та визнання його цінності для економіки та суспільства.

Курс на децентралізацію та переформатування владних повноважень, який

ставить перед собою Україна, є викликом системі надання соціальних послуг, оскільки загострює питання про взаємодію учасників цієї сфери в нових умовах – методи взаємодії, розмежування повноважень між рівнями управління, стимулювання розвитку ринку соціальних послуг.

Соціальні послуги не схожі на інші сектори послуг, внаслідок того, що між користувачами послуг, державними органами та постачальниками послуг існують трикутні взаємозв'язки, а якість соціальних послуг залежить від встановлення довірчих та гармонійних відносин між цими трьома групами.

Державні органи мають відігравати ключову роль у підвищенні цінності соціальних служб шляхом їх просування, а також зміни ставлення до соціальних послуг та можуть також сприяти більш широкому усвідомленню важливості зміни управління.

Органи місцевого самоврядування, у свою чергу, мають взяти на себе більше відповідальності за проектування та надання послуг.

Інститути громадянського суспільства ж мають бути "критично важливими друзями та партнерами", які можуть допомогти урядам, міжнародним організаціям та іншим зацікавленим сторонам виконати свої зобов'язання щодо досягнення широкого та трансформаційного розвитку у сфері надання соціальних послуг [37].

Виконуючи свої функції, органи державної влади мають збалансувати власні інтереси з інтересами громади, якій вони служать, іншими словами, "суспільний інтерес".

З часом приватизація та націоналізація можуть змінити державний сектор та послуги, які він надає. Зміни можуть також виникнути в результаті змін у механізмах фінансування, коли держава вирішує в конкретних випадках більше не нести відповідальність за пряме надання певних послуг (наприклад, у сферах охорони здоров'я та освіти). Натомість держава може вирішити покласти відповідальність за надання послуг на приватне агентство або, можливо, на добровільний сектор, діяльність якого може бути повністю або частково підтримана державними коштами. Крім того, децентралізація може наблизити надання деяких державних послуг до особи, тоді як централізація може відсунути їх, якщо централізоване агентство не надає свої послуги через місцеві

представництва [38].

Багато рішень, ухвалюваних державними органами, стосуються особистих прав і свобод громадян, що охороняються Конвенцією про захист прав людини та основоположних свобод. Такі права, як от право на повагу до приватного та сімейного життя, захист власності та право на освіту, будуть актуальними до рішень органів державної влади з таких типових питань, як використання земель, контроль за будівництвом, регулювання бізнесу та професійних органів, навчання в школі, пенсійне забезпечення, виплати соціального страхування та догляд за дітьми.

Серед можливих моделей організації надання соціальних послуг в Україні розглядають децентралізовану та централізовану моделі (Таблиця 3.1).

Таблиця 3.1

Характеристика потенційних моделей надання соціальних послуг в Україні

Тип моделі	Децентралізована	Централізована
роль ОМС	Відповідальні за всю процедуру надання послуг	Виконання функцій фронт-офісу
роль ЦОВВ	ведення державних реєстрів; методична допомога; адміністрування виплат; - державний контроль за дотримання законодавства; розгляд скарг на РМС.	Відповідальні за всю процедуру надання послуг
Переваги	- максимальне територіальне наближення послуг; економія часу та коштів; - гнучкість та швидкість прийняття рішень; - можливість комплексного обслуговування за моделлю життєвих ситуацій; - максимальний масив інформації про реальні життєві обставини.	- відповідальність держави за надання соціальних послуг; - швидке розгортання мережі на базі УСЗН РДА
Недоліки	- брак ресурсної спроможності окремих ОМС; - різна якість надання послуг у межах країни; - залежність ОМС від фінансування державою.	складна територіальна доступність; більші витрати ресурсів; - більше навантаження на державний та місцевий бюджети для адміністрування системи; - «розмивання» відповідальності та гірші передумови для контролю; - слабкість інструментів впливу держави для зобов'язання ОМС щодо надання послуг; - протилежні до очікуваних наслідків децентралізаційної реформи.

Складено на основі [39]

Отже серед переваг децентралізації повноважень ключовими чинниками є вмотивованість та гнучкість ОМС, людинорієнтований підхід, максимальне наближення послуг до їх отримувачів, більш ефективне використання ресурсної

бази. На противагу, відповідальність державних органів за надання соціальних послуг тягне за собою повільність у розгортанні, низьку гнучкість, часті зміни курсу, в залежності від зміни урядів та бачення посадових осіб тощо.

Відмінність же у якості соціальних послуг у межах країни від недоліків може перейти до переваг та слугувати елементом підвищення конкурентоздатності [40].

На користь децентралізованої моделі надання соціальних послуг виступає і той факт, що саме ОМС мають значні активи, на які вони можуть спиратися, й мова йде не про грошові ресурси, проте про широкий спектр знань щодо життєдіяльності громади, ініціативи, що запроваджені в конкретний період часу, внесок різних секторів, соціальний капітал тощо.

До того ж, ОМС можуть сприяти: усвідомленню актуальних соціальних потреб у громаді; важливості соціальних інвестицій; виробленню почуття відповідальності за соціальний добробут у всіх секторах, включаючи бізнес, групи громад та інші рівні влади; побудові стосунків між різноманітними організаціями та секторами, що складають громаду; ефективній інтеграції послуг, які вони самі надають.

Децентралізація та переформатування владних повноважень в Україні актуалізують залучення представників третього сектору – інститутів громадянського суспільства – в якості повноправних учасників до процесу надання соціальних послуг.

Представники інститутів громадянського суспільства вже деякий час мають важливе значення у наданні послуг із соціального обслуговування. Задовго до появи "контрактної культури", яка почала формуватися у 1980-х роках, організації третього сектора були залучені до надання тих послуг, що сьогодні визначаються як соціальне обслуговування. Проте їх роль змінюється в процесі децентралізації, тіснішої інтеграції між службами в контексті обмежених фінансових ресурсів [41].

Світовий досвід свідчить про те, що переважна більшість організацій третього сектору соціальної сфери здійснюють свою діяльність саме на регіональному (місцевому) рівні – 78,5%, 15,8% - на державному та 5,7% - на міжнародному рівнях [42].

Враховуючи вищевикладене, стає зрозумілим, що в процесі реалізації

обраного Україною курсу відбувається передача ініціативи в управлінні соціально-економічними процесами від державно-урядових представництв територіальним спільнотам. З огляду на це актуалізується вдала організація процесів розвитку регіональних систем, гармонізація координації між рівнями управління тощо [43].

На рис.3.12 представлено організаційну модель удосконалення надання соціальних послуг населенню України з урахуванням ролі органів виконавчої влади, територіальних громад та інститутів громадянського суспільства.

З огляду на зростаючий попит на соціальні послуги, що зумовлений демографічними змінами, переорієнтуванням ринку праці в поєднанні з обмеженістю державних ресурсів, актуалізується необхідність досягнення гармонізації відносин між усіма рівнями управління та визначення ролі органів виконавчої влади, територіальних громад та інститутів громадянського суспільства у сфері надання соціальних послуг.

Дискусія щодо ролі секторів у наданні соціальних послуг є актуальною щодо модернізації сфери надання соціальних послуг та перебуває в залежності від особливостей кожної країни. Політики, що передбачали переважну роль держави як постачальника соціального забезпечення, замінюються більш прагматичними підходами, що передбачають посилення ролі недержавного сектора (комерційного та некомерційного). З іншого боку, країни, що традиційно поклалися на сім'ї та неурядові організації у наданні соціальних послуг, дещо посилюють роль саме державного забезпечення реалізації соціальної підтримки.



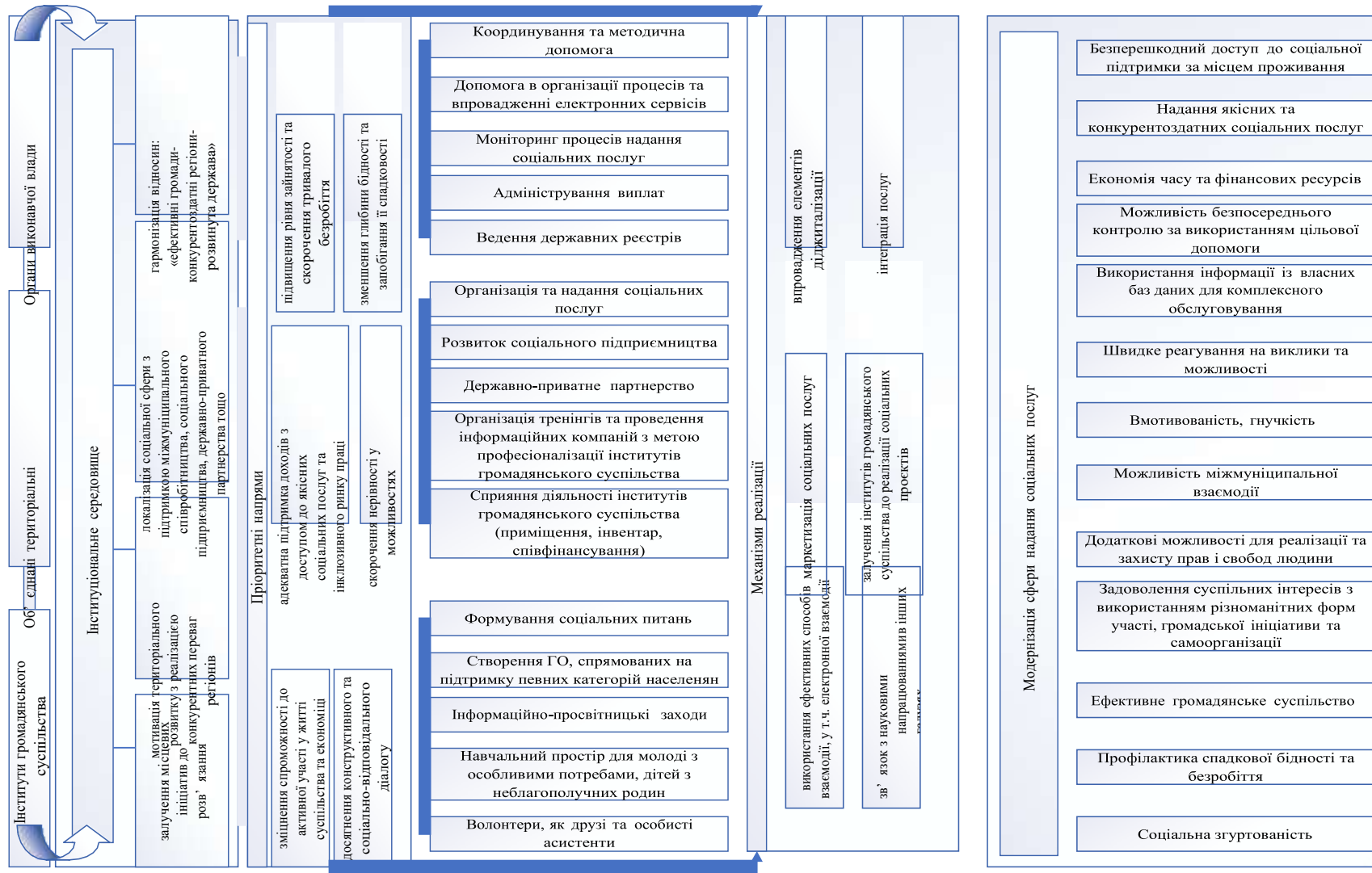


Рис. 3.12 Організаційна модель удосконалення надання соціальних послуг

Серед секторів надання соціальних послуг щодо побудови відносин у сфері їх надання [44]:

1. Неформальний сектор - соціальна підтримка, яка надається вільно – сім'я, друзі, колеги тощо - проте не обов'язково за бажанням. Такий сектор присутній майже в усіх країнах, та в деяких випадках йому притаманні формально-правові вимоги - наприклад сімейний догляд за літніми батьками у Франції.

2. Добровільний некомерційний сектор – охоплює широкий спектр послуг, включаючи: групи самопомоги; неурядові організації, що використовують як платні так і безоплатні ресурси; волонтерів, які працюють як у рамках офіційних систем, так і поза ними.

3. Державний сектор – послуги центрального, регіонального та місцевого самоврядування.

4. Комерційний сектор, розміри та значення якого останніми роками зростає у деяких країнах.

У період до 1989 року існував ще й п'ятий сектор у вигляді соціальних послуг на робочому місці – догляд за дітьми, послуги для пенсіонерів тощо – який все ще наявний в деяких західноєвропейських країнах, проте є незначущим для виділення його в окремий сектор.

Запропонована організаційна модель удосконалення надання соціальних послуг передбачає гармонізацію співпраці органів виконавчої влади, територіальних громад та інститутів громадянського суспільства, ключовими аспектами інституційного середовища якої мають стати: гармонізація відносин «ефективні громади – конкурентоздатні регіони – розвинута держава»; локалізація соціальної сфери з підтримкою міжмуніципального співробітництва, соціального підприємництва, державно-приватного партнерства; мотивація територіального розвитку з реалізацією конкурентних переваг регіонів; залучення місцевих ініціатив до розв'язання соціальних питань.

Відмінністю моделі удосконалення надання соціальних послуг від ситуації, коли лише органи виконавчої влади відповідають за організацію та надання соціальних послуг, є спільне «виробництво», пов'язане з передачею відповідальності за управління та надання соціальних послуг на місцевий рівень, якнайближче до осіб, які їх потребують, та базується на активній участі у цьому процесі не лише громади, а й інститутів громадянського суспільства. Процес децентралізації надання соціальних послуг може бути виправданий не лише з боку підвищення ефективності державних видатків, проте й з огляду більшої поінформованості органів місцевої влади про місцеві потреби, уподобання й фінансові можливості громади. Проте жодна з вигод децентралізації надання соціальних послуг не є автоматичною, а передбачає створення сприятливого середовища, створеного центральним урядом й місцевою владою спільно [45].

Виключно на органи виконавчої влади покладається координація діяльності та методичний супровід структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій, виконавчих органів місцевих рад об'єднаних територіальних громад з питань соціального захисту; забезпечення створення та функціонування відповідних електронних реєстрів та допомога у впровадженні електронних сервісів на місцевому рівні; допомога в організації та моніторинг надання соціальних послуг, оцінка їх якості; затвердження державних стандартів соціальних послуг [46; 47; 48].

Державно-приватне партнерство (ДПП) стає все більше визнаваним урядами різних країн, фірмами, донорами, громадянським суспільством та громадськістю як цінний інструмент розвитку. Це зумовлено тим, що в усьому світі добре розроблені операції ДПП забезпечують якісну інфраструктуру та послуги, часто за меншими витратами, за рахунок використання фінансування приватного сектору, технічного ноу-хау та досвіду управління. Не дивно, що попит на ДПП зріс і очікується подальший ріст.

Не існує єдиного, прийнятого на міжнародному рівні поняття „державно-приватне партнерство”. Проте його можна розглядати, як:

довгостроковий контракт між приватною стороною та державним утворенням на надання загальнодоступних активів чи послуг, в якому приватна сторона несе значний ризик та відповідальність за управління, а винагорода пов'язується з результатами діяльності [49].

Державно-приватні партнерства - це механізм для урядових закупівель та впровадження державної інфраструктури та/або послуг, використовуючи ресурси та досвід приватного сектору. Там, де уряди стикаються зі старінням або відсутністю інфраструктури і потребують більш ефективних послуг, партнерство з приватним сектором може допомогти у пошуку нових рішень та залученні фінансів [50].

ДПП поєднують навички та ресурси як державного, так і приватного сектору шляхом розподілу ризиків та відповідальності, що дозволяє урядам скористатися досвідом приватного сектору, натомість зосередившись на політиці, плануванні та регулюванні шляхом делегування повсякденних операцій.

Для досягнення успішного ДПП важливим є ретельний аналіз довгострокових цілей розвитку та розподілу ризиків. Правова та інституційна база в країні також повинна підтримувати цю нову модель надання послуг та забезпечувати ефективні механізми управління та моніторингу ДПП. Добре складена угода про ДПП для проекту повинна чітко розподіляти ризики та відповідальність.

До зацікавлених сторін щодо реалізації механізму ДПП варто віднести [51]:

- муніципалітети – мають бути добре поінформовані про деталі проекту, бути в курсі питань та останніх подій щодо його прогресу; виконувати роль незалежних оцінювачів, виявляти переваги та недоліки проектів;
- національний уряд – у разі коли проект ДПП потребує дозволу уряду внаслідок своєї спрямованості;
- громада – є зацікавленою стороною внаслідок сприйняття проекту як вигідного чи згубного з економічної, соціальної та екологічної точок зору;

реагування на якість послуг, що надаються, наслідки ДПП, прозорість процесу закупівель та впровадження;

- користувачі – ключові зацікавлені особи будь-якого ДПП внаслідок того, що представляють широкий спектр різних інтересів та перспектив, що передбачає враховувати кожний тип користувачів, їх проблеми та інтереси;

- наявні постачальники послуг – необхідність налагодження комунікацій у разі, якщо ДПП доповнює їх діяльність; необхідність адаптувати свої послуги до проєкту ДПП або пошук іншої економічної діяльності на заміну втраченої внаслідок проєкту ДПП – можуть сприяти як підтримці ДПП так і викликати протистояння впровадженню проєктів;

- трудові групи – місцеві проєкти ДПП чинять вплив на зайнятість у громаді, що створює нові можливості працевлаштування – існує потреба у налагодженні комунікації з приводу змін, що спричинить ДПП з урахуванням видів зайнятості, які потребує проєкт;

- неурядові, екологічні групи тощо – допомагають формувати діалог з ключових питань, що є важливими як для громади так і уряду й окремих донорів; забезпечують збір необхідної інформації та залучення підтримкою громадськості;

- місцеві підприємства, промислові або торгові асоціації, місцеві торгові палати – маючи багаторічний досвід роботи з муніципалітетом, можуть заповнити приватний сектор у спроможності муніципалітету реалізовувати програму ДПП, надавати інформацію щодо відповідних нормативних актів із закупівель та інфраструктури, оподаткування та управління контрактами;

- ЗМІ – друковані та недруковані засоби масової інформації сприяють розповсюдженню та оновленню інформації, слугують потужним інструментом муніципалітетів для генерування внутрішнього та міжнародного інтересу до проєктів ДПП та боротьби з дезінформацією.

Соціальне підприємництво в багатьох країнах наразі використовується для розв'язання нагальних соціальних проблем, що не можуть бути вирішені

державою у повній мірі та залишаються поза увагою комерційних утворень внаслідок низької прибутковості такої діяльності [52].

Така проблема як брак державних ресурсів та відсутність дієвих заходів у розв'язанні проблем сучасного світу існує як у розвинених заможних країнах так і в країнах, що розвиваються. Саме тому залучення суб'єктів комерційного сектору до вирішення проблем сфери надання соціальних послуг є актуальним для гармонійного розвитку громад, що є важливим як із суспільної так і з економічної точок зору.

На регіональному рівні в Україні, порівняно із Польщею, розвиток соціального підприємництва практично не планується, в той час як, наприклад, в Стратегії розвитку Малопольського воєводства Польщі ще у 2007-2013 роках важливим інструментом підвищення конкурентоспроможності регіону визначено саме соціальне підприємництво [52].

Територіальні ж громади України наразі не передбачають інструменти соціального підприємництва для вирішення місцевих соціальних проблем у формуванні місцевої політики.

Національна програма розвитку соціальної економіки Польщі визначає соціальними підприємства будь-якої організаційно-правової форми за наступних умов: здійснюють ринкову діяльність; щонайменше 30% працівників мають бути з числа соціально незахищених осіб; демократичність управління; обмеженість розподілу прибутку та розриву розмірів заробітної плати.

У 2019 році в Польщі існувало 29535 соціальних підприємств, в яких працювало 428,7 тис. осіб.

Закон про соціальну економіку та соціальні підприємства Словаччини дозволяє соціальним підприємствам використовувати різноманітні форми організації – ТОВ, громадські об'єднання, громадські організації, кооперативи – та зобов'язує відповідати наступним умовам: здійснення систематичної, незалежної, відповідальної господарської діяльності; спрямування на

досягнення вимірюваного соціального впливу; використання понад 50% прибутку задля досягнення соціальної мети; залучення до управління економічною діяльністю зацікавлених осіб.

Серед податкових та фінансових переваг соціального підприємництва Словаччини: можливість зниження ставки ПДВ до 10% для надаваних товарів і послуг; запровадження інвестиційної та компенсаційної допомоги у вигляді безповоротної допомоги.

Для визначення соціальними кооперативи, кредитні кооперативи, асоціації, фонди, асоціації взаємодопомоги, сільськогосподарські компанії тощо Румунії мають відповідати наступним критеріям: приватна юридична особа має надавати перевагу соціальним та індивідуальним цілям проти максимізації прибутку; демонструвати солідарність та колективну відповідальність; відповідати інтересам громади; 90% прибутку має бути спрямовано на досягнення соціальної мети; за припинення діяльності активи спрямовуються подібним соціальним підприємствам; обмеження співвідношення між найнижчою та найвищою заробітною платою тощо.

Ключовими учасниками процесу формування соціального підприємництва Румунії є центральні та місцеві органи влади, науково-дослідні та освітні установи, ЗМІ, громадськість тощо.

Литва передбачає існування соціальних підприємств у вигляді як комерційних, так і некомерційних юридичних осіб – соціальні підприємства трудової інтеграції (СПТІ) та публічні організації, які отримують ринковий дохід та не визнаються СПТІ.

СПТІ в Литві можуть бути двох типів: соціальні підприємства із щонайменше 40% працівників певної групи, на яку спрямовується місія соціального підприємства; соціальні підприємства для людей з інвалідністю (щонайменше 50% працівників віднесено до цієї цільової групи).

Відповідно до діючого законодавства Литви публічні організації з доходом від комерційної економічної діяльності меншим за 300 000 EUR, користуються пільгою з податку на прибуток – нульова ставка податку для перших 7250 EUR прибутку з оподаткування решти за 15% ставкою. До того ж доходи не вважаються комерційними у разі реінвестування у фінансову діяльність,

здійснювану в інтересах суспільства.

Окрім того, чинне законодавство передбачає отримання державної та муніципальної власності (приміщень) у користування та управління безкоштовно, на правах тимчасової оренди всіма видами соціальних підприємств та звільняються від сплати податку на нерухомість.

В Латвії товариства з обмеженою відповідальністю, які мають статус соціального підприємства, звільняються від сплати податку на прибуток, якщо такий прибуток вкладається підприємством у соціальну мету.

Естонія не має єдиного нормативно-правового акту щодо регулювання відносин у сфері соціального підприємництва як і профільного державного органу влади, відповідального за формування політики у сфері соціального підприємництва. Саме ж соціальне підприємництво представлено трьома основними формами: асоціації, фонди, приватні товариства з обмеженою відповідальністю.

Соціальні підприємства Естонії можуть: подавати заявки на фінансування ідей; брати участь у програмі розвитку від урядових агентств; звільнитися від деяких витрат на оплату праці; отримувати субсидію за кожного працевлаштованого працівника; мати податкові пільги тощо.

Розвиток соціального підприємництва на рівні територіальних громад передбачає наступні пріоритетні кроки як на національному, так і на регіональному та місцевому рівнях управління:

- заохочення соціального підприємництва як дієвого інструменту задоволення соціальних потреб громади – включення ініціатив щодо розвитку соціального підприємництва до цільових освітніх програм; популяризація кращих практик соціального підприємництва в ЗМІ; запровадження спеціалізації «Соціальне підприємництво» в ЗВО та включення відповідного навчального модуля до змісту економічних спеціальностей;



- адаптація нормативно-правового простору задля сприяння розвитку соціального підприємництва – впровадження елементу «Розвиток соціального підприємництва» до регіональних та місцевих стратегій розвитку територій, малого й середнього бізнесу;
- сприяння доступності стабільного фінансування соціальних підприємств – запровадження фінансових механізмів для проєктів соціальних підприємств: повна або часткова компенсація тіла кредиту або процентної ставки, гарантування кредитної застави, надання пільгових кредитів, створення відповідних фондів фінансування соціальних підприємств, надання грантів тощо;
- сприянні доступу соціальних підприємств до ринків – залучення соціальних підприємств до виконання соціальних замовлень щодо надання соціальних послуг; залучення соціальних підприємств до публічних закупівель шляхом організації органами місцевого самоврядування соціально-відповідальних публічних закупівель;
- сприяння розвитку соціального бізнесу шляхом надання бізнес послуг – інформаційні компанії, освітні курси, консультації, використання наявної інфраструктури, співфінансування тощо;
- проведення досліджень щодо соціального підприємництва – методична підтримка щодо визначення пріоритетних соціальних проблем; створення реєстру та моніторинг діяльності соціальних підприємств; аналіз соціального впливу від діяльності соціальних підприємств; співпраця з міжнародними організаціями щодо розвитку соціального підприємництва.

Ефективне громадянське суспільство широко розглядається у якості важливого елементу сучасного соціального та політичного життя як на національному так і на міжнародному рівнях, що поліпшує захист індивідуальних та суспільних інтересів, забезпечує підзвітність влади суспільству тощо [53].

В Україні до інститутів громадянського суспільства віднесено: громадські організації, творчі спілки, професійні спілки та їх об'єднання, організації роботодавців та їх об'єднання, благодійні та релігійні організації, органи самоорганізації населення, недержавні засоби масової інформації, інші

підприємства установи й організації, легалізовані відповідно до діючого законодавства [53; 54].

Класифікація громадських об'єднань в залежності від типів представлено на рис. 3.13.



Рис. 3.13. Класифікація громадських об'єднань. Складено на основі [54].

З огляду на світовий досвід, розвиток та належна підтримка державою інститутів громадянського суспільства призводить до формування позитивного політичного, соціального й економічного ефекту.

Інститути громадянського суспільства у сфері надання соціальних послуг можуть формувати соціальні питання, забезпечувати громадське розуміння та підтримку впроваджуваних реформ, здійснювати підтримку певних категорій населення задля повернення їм життєвої самостійності шляхом створення відповідних громадських об'єднань, навчального простору, поширення волонтерства, а з огляду на досвід розвинутих країн й виступати ефективним роботодавцем.

Солідарна відповідальність інститутів громадянського суспільства та державних органів за формування правового поля (участь в обговоренні нормотворчих ініціатив), виконання Конституції, Законів України й інших нормативно-правових актів (участь у ліцензуванні, сертифікації, громадський

контроль тощо), активну участь у житті громади призведе до гармонізації відносин щодо надання соціальних послуг.

У більшості країн світу існує значна кількість добровільних об'єднань громадян, що створені на прибутковій основі для задоволення індивідуальних, групових й громадських інтересів. Саме ці організації й складають основу громадянського суспільства, що виступає посередником взаємодії між сім'ями та ринком, сім'ями та державою тощо.

Громадянське суспільство формується і є частиною національної культури, саме тому характер та сфера діяльності його різняться залежно від країни внаслідок історичних та культурних особливостей.

Проте для більшості організацій громадянського суспільства можна виокремити такі спільні риси: вони є некомерційними; колективними; підзвітними; прихильними до прозорості; цивільними; приватними, але мають громадські цілі та орієнтовані на суспільне благо тощо.

Ключову роль щодо ефективності функціонування організацій громадянського суспільства та консолідації зусиль соціального сектору відіграє рівень взаємовідносин та співпраці усіх суб'єктів сфери надання соціальних послуг, що має на меті ширший спектр надання соціальних послуг, більш тісне залучення громадських та волонтерських організацій, зменшення витрат на надання соціальних послуг та підвищення їх якості, формування послуг навколо потреб безпосередніх споживачів.

Потенційний внесок організацій громадянського суспільства у розвиток соціальних послуг – освітніх, медичних, скорочення бідності, захист довкілля й інші соціальні послуги – може бути порівняний із ринковим та державним секторами.

Діяльність організації громадянського суспільства не слід розглядати як єдиний блок – вона є доволі різноманітною. Здебільшого вони звертаються до конкретних умов та обставин, опікуючись «своїми» цільовими групами населення, зокрема найбільш бідними. Деякі організації беруть допоміжну участь у наданні соціальних послуг, а інші створені саме для задоволення певних потреб.

Зростання частки недержавного надання соціальних послуг стало відповіддю на рішення багатьох урядів зменшити частку надання деяких

послуг. Ще у 1980-х – на початку 1990-х років, коли багато країн стали на шлях приватизації певних послуг та децентралізації багатьох функцій, інститути громадянського суспільства, що активно стали брати участь у наданні соціальних послуг розглядалися як важливі альтернативні та ефективніші постачальники, які більше орієнтовані на потреби людей. Проте просте скасування та зменшення державних зобов'язань внаслідок збільшення фіскальних та політичних обмежень щодо спроможності урядів вирішувати соціальні проблеми призводить та сприйняття інститутів громадянського суспільства у якості «замінника» державних функцій посилює уявлення багатьох людей про те, що уряд «не працює» через властиві йому специфічні слабкі місця.

Поряд із значними перевагами надання соціальних послуг інститутами громадянського суспільства має і помітні слабкості, а саме: фрагментація ресурсів, які зазвичай є недостатніми для забезпечення всебічного охоплення цільових груп; деякі неурядові організації можуть мати упередження, включаючи гендерні, класові та етнічні тощо; можлива залежність інститутів громадянського суспільства від зовнішньої допомоги; високобюрократична структура міжнародних неурядових організацій, яка може зменшити їх початкові переваги; потенційний конфлікт між ефективним наданням соціальних послуг та можливістю залишатися інноваційними у своєму розвитку тощо.

Тобто досягнення конструктивного та соціально-відповідального діалогу між органами виконавчої влади об'єднаними територіальними громадами та інститутами громадянського суспільства, поліпшення координації та синергії залишається пріоритетною необхідністю.

Проте участь громадянського суспільства у наданні соціальних послуг:

- гарантує, що впроваджувана політика ґрунтується на діалозі та відображає реальну ситуацію на місцях та обсяг очікувань різних зацікавлених сторін, включаючи історично виключені;
- допомагає досягти консенсусу шляхом прозорих широких консультацій, зменшення напруженості під час реалізації політики;
- створює законність для політик, які потім належать і захищаються

громадянами;

- допомагає зміцнити інститути громадянського суспільства, надавши громадянам можливість ефективно взаємодіяти та боротися зі складнощами формування політики.

Загалом, участь ОГС та громадян у політичних процесах сприяє доброму управлінню, зміцнює державні інституції та демократичні цінності нації та інших зацікавлених державних структур. Для досягнення цього сьогодні та в майбутньому уряди та майбутні урядові структури та структури повинні бути відкритими до партнерських відносин на всіх рівнях та до критичного підходу громадянського суспільства, щоб спільно прагнути до спільних та основних соціальних цілей.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення і запропоновано механізми удосконалення надання соціальних послуг в Україні, що дозволило зробити такі висновки:

1. На основі узагальнення наявних наукових досліджень запропоновано розширити поняття «соціальні послуги» та визначати його як сукупність відносин щодо економічної, екологічної та соціальної складової розвитку регіону, спрямовану на гармонізацію суспільних відносин, котрі сприяють підвищенню добробуту та рівня якості життя населення.

2. Дослідження особливостей надання соціальних послуг у країнах ЄС дало підстави стверджувати, що основними перешкодами щодо ефективного надання послуг як в Україні так і інших європейських країнах є недофінансування; брак кваліфікованих кадрів; недостатня ефективність сфери надання соціальних послуг на місцевому рівні внаслідок регіональних диспропорцій; переважання грошових трансфертів; необхідність адаптування наявного спектру послуг до викликів сучасності, що пов'язані із зміною демографічної структури, сфери зайнятості внаслідок технологічного розвитку та цифровізації, глобалізації; відсутність чіткого розподілу владних обов'язків; недостатня інтеграція послуг. А серед інструментів, що застосовуються європейськими країнами для подолання описаних перешкод вартими на увагу щодо адаптації до діючої практики України є наступні: децентралізація надання соціальних послуг, деінституалізація послуг із догляду, поєднання пасивної й активної соціальної політики.

3. Охарактеризовано особливості функціонування сфери надання соціальних послуг в Україні, що дозволило сформулювати відповідний механізм. Механізм надання соціальних послуг, метою якого є створення ефективного та дієвого ринку надання соціальних послуг, функціонує з дотриманням загальних та спеціальних принципів, коло яких розширено, з урахуванням факторів внутрішнього та зовнішнього впливу та з огляду на сприятливі й

стримуючі умови. Невід’ємною складовою механізму є урахування сукупного соціального ефекту використання інструментів надання соціальних послуг до їх суспільно-корисної вартості та суспільного економічного ефекту заходів, наданих учасникам соціальних послуг по відношенню до потреб клієнтів.

4. Проведено оцінку тенденцій демографічної структури населення України, яка дозволила ідентифікувати основні виклики: Україні притаманний процес депопуляції, а відповідно й зменшення щільності населення, проте на регіональному рівні зміни загальної чисельності населення певною мірою можуть бути пов’язані й з міграцією у межах національної території; загальний коефіцієнт народжуваності в Україні постійно зменшується, проте значення його у сільській місцевості є дещо вищим за відповідне значення у міській місцевості; спостерігаються значні зміни вікової структури – скорочується частка працездатного населення, а постійно зростаючий коефіцієнт вікової залежності вказує на переважання осіб у віці 65 років і старше над дітьми.

5. Дослідження основних тенденцій у сфері зайнятості населення, дозволило зробити наступні висновки: рівень зайнятості серед працездатного населення України зростає досить повільно та є недостатнім для подолання викликів скорочення та старіння населення; частка працюючих осіб у домогосподарствах дещо збільшується лише у великих містах та сільській місцевості, а відповідний показник серед домогосподарств маленьких міст залишається майже незмінним; серед економічно неактивного населення переважають жінки, до того ж значна їх частка припадає на мешканок сільської місцевості; серед причин економічної неактивності як для жінок так і для чоловіків найбільш вагомими визначено вихід на пенсію, навчання за денною формою та виконання домашніх обов’язків, проте частка жінок, які є економічно неактивними внаслідок виконання домашніх обов’язків більш ніж у п’ять разів перевищує відповідну частку серед чоловіків; серед економічно неактивних осіб найбільшу частку складають особи, які мають повну загальну середню освіту, а найменшу частку – із базовою вищою освітою; майже чверть

домогосподарств України покладають відповідальність за власний добробут виключно або переважно на державу.

6. Проаналізовано та представлено структуру надання соціальних послуг в Україні за наступними аспектами: за формою надання соціальних послуг; за цілями державної соціальної політики; в залежності від провайдера соціальних послуг; за цільовими групами клієнтів соціальних послуг.

7. Розроблено концептуальний підхід до комплексного інтегрального оцінювання рівня модернізації сфери надання соціальних послуг, котрий дозволяє провести методологічно коректні зіставлення та ранжування регіонів як за рівнем модернізації сфери надання соціальних послуг, так і за окремими його складовими – рівнем модернізації стану економічної сфери, демографічної складової та сфери зайнятості. Здійснено моніторинг рівня модернізації сфери надання соціальних послуг, за результатами рейтингової оцінки якого автором виділено 4 групи регіонів: з високим РМСП, з РМСП вище середнього, із середнім та низьким РМСП. Проведено рейтингове оцінювання регіонів за динамічними змінами рівня модернізації сфери надання соціальних послуг і виділено стабільні регіони; регіони, що тяжіють до стабільності; регіони, рейтинги яких характеризуються різким підйомом/спадом; регіони, рейтинги яких суттєво змінювалися у різних напрямках.

8. Окреслено виклики щодо ресурсного забезпечення соціального захисту населення в умовах переформатування владних повноважень. З метою подальшого удосконалення, запропоновано наступні інституціональні механізми удосконалення управління ресурсами соціального захисту населення: альтернативні джерела фінансування; траєкторія перегляду існуючої нормативно-правової бази; шляхи інтеграції та децентралізації соціальних послуг; вдосконалення інноваційного ресурсу соціального захисту; ефективне використання інформаційного ресурсу. Представлено механізм модернізації системи управління процесами соціального захисту населення.



9. Проаналізовано основні джерела стандартів соціального захисту населення. Узагальнено ключові аспекти моніторингу соціальної ситуації в ЄС. Обґрунтовано ефективність застосування низки елементів європейських стандартів соціального захисту – інтеграція послуг, діджиталізація надання послуг, маркетизація послуг, залучення інститутів громадянського суспільства до надання послуг із догляду та «освіти протягом усього життя», використання соціального картографування, досягнення балансу пасивної та активної соціальної політики, впровадження дозволу на тимчасову роботу серед зареєстрованих безробітних – щодо підвищення якості та ефективності соціальних послуг в Україні.

10. Аргументовано авторську позицію щодо повноважень у сфері надання соціальних послуг в умовах переформатування владних повноважень, які мають бути засновані на: гармонізації відносин за принципом «ефективна громада – конкурентоздатні регіони – розвинута держава»; локалізації соціальної сфери з підтримкою міжмуніципального співробітництва, соціального підприємництва, державно-приватного партнерства; мотивації територіального розвитку з реалізацією конкурентних переваг регіонів; залучення місцевих ініціатив до розв’язання соціальних питань. Розроблено управлінську модель щодо ролі органів виконавчої влади, територіальних громад та інститутів громадянського суспільства в удосконаленні механізмів надання соціальних послуг населенню України.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. World Trade Report 2019: The future of services trade. World Trade Organization, 2019. Print ISBN 978-92-870-4772-4. Web ISBN 978-92-870-4775-5. – 232 p.
2. Протокол про вступ України до Світової організації торгівлі. Міжнародний документ № 981\_049 від 05.02.2008. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/981\\_049#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/981_049#Text).
3. Декларація Ріо-де-Жанейро щодо навколишнього середовища та розвитку. Міжнародний документ № 995\_455 ввід 14.06.1992. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_455#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_455#Text).
4. Цілі сталого розвитку: Україна. Національна доповідь 2017. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, 2017. – 176 стор.
5. Цілі сталого розвитку та Україна. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/cili-stalogo-rozvitku-ta-ukrayina>.
6. О.В. Макарова «Соціальна політика в Україні». Монографія. Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. К., 2015 – 244 с.
7. Є.В. Макарова «Послуги у системі соціальної підтримки: проблеми ефективності та інформаційне забезпечення». Демографія та соціальна економіка, 2014 № 2(22). с. 11-20.
8. Людський розвиток в Україні. Модернізація соціальної політики: регіональний аспект. (колективна монографія) / за ред. Е.М. Лібанової: Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. К., 2015 – 356 с.
9. Г.П. Плисенко. «Практика вдосконалення системи соціальних послуг у форматі «прозорий офіс». Економіка та управління національним господарством. Вип. 19, 2018 рік. – с. 55-60.
10. Маркетинг соціальних послуг: Навчальний посібник / Під ред. д.ф.н., проф. В.Г. Воронкової. – К.: «Видавничий дім «Професіонал», 2008. – 576 с.

11. Попова С.М., Попова Л.М., «Особливості надання соціальних послуг в Україні». Європейські перспективи № 10, 2014 с. 29-36.

12. Головатий М.Ф. Соціальна політика і соціальна робота : Термінологічно-понятійний словник / М.Ф. Головатий, М.Б. Панасюк – К. : МАУП, 2005 – 560 с.

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

14. Гафарова К.Е. Глобальна трансформація системи соціальних послуг: автореф. дис.... канд. екон. наук: спец. 08.00.02 / КНЕУ ім. В. Гетьмана. – К., 2011. 20 с.

15. Дубич К.В. Механізми державного управління системи надання соціальних послуг: автореф. дис... д-ра наук з держ. упр.: спец. 25.00.02 /. Національна академія державного управління при президентові України. Київ, 2016.

16. Олена Нечосіна «Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис». Solidarity Fund PL in Ukraine; polska pormos, Київ 2019, 16 стор.

17. Ганна Слосанська «Забезпечення доступу до соціальних послуг в умовах об'єднаних територіальних громад». Social Work and Education Vol. 3, № 2, 2016.

18. Романова Н. Ф. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні / Н. Ф. Романова // Innovative processes in education: Collective monograph. – AMEET Sp. z o.o., Lodz, Poland, 2017. – P. 183-198.

19. Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003 № 966 –IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15#Text>.

20. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671–VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.

21. Literature review and identification of best practices on integrated social service delivery: Part II. - Country case studies. European Commission, Budapest Institute. March, 2015. ISBN 978-92-79-48092-8. doi: 10.2767/723690.

22. Social services for social Europe. European semester 2020. European Social Network, November, 2019 ISBN: 9789463880718. URL: <https://www.esn->

[eu.org/sites/default/files/publications/European\\_Semester2019\\_interactive\\_low.pdf](http://eu.org/sites/default/files/publications/European_Semester2019_interactive_low.pdf)

23. Connecting Social services to European. European semester 2019. The European Social Network, October 2018. URL: [https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/European%20Semester\\_Interactive.pdf](https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/European%20Semester_Interactive.pdf).

24. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг. Наказ МСПУ від 23.06.2020 № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>.

25. Розвиток соціальної сфери територіальних громад в умовах адміністративно-фінансової децентралізації / ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М.І. Долишнього НАН України» ; за ред. С. Л. Шульц. – Львів, 2018. – 140 с. (Серія «Проблеми регіонального розвитку»).

26. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. Наказ МПСУ від 19.01.2016 № 26. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0026739-16#Text>.

27. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту. Наказ МСПУ від 25.02.2019 № 282. URL: <https://www.msp.gov.ua/files/deinst/metod/282.pdf>.

28. Literature review and identification of best practices on integrated social service delivery:Part I. European Commission, Budapest Institute. *March, 2015* ISBN 978-92-79-48091-1 doi: 10.2767/35529.

29. Напрями і пріоритети державної політики у сфері виведення спроможних осіб із системи соціального утримання на ринок праці. Аналітична записка. Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <http://old2.niss.gov.ua/articles/814/>.

30. Конституція України. Ст. 102, ст. 106. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

31. Про уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Закон України від 23.12.1997 № 776/97-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/776/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

32. Про перелік, кількісний склад і предмети відання комітетів Верховної Ради України. Постанова Верховної Ради України від 29.08.2019 № 19-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/19-IX#Text>.

33. Про Кабінет Міністрів України. Закон України від 27.02.2014 № 94-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/794-18#Text>.

34. Про затвердження Положення про Міністерство соціальної політики України». Постанова КМУ від 17.06.2015 № 423. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/423-2015-%D0%BF#Text>.

35. Про затвердження Положення про Державну соціальну службу України. Постанова КМУ від 18.12.2019 № 1053. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-2019-%D0%BF#Text>.

36. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань праці. Постанова КМУ від 11.02.2015 № 96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/96-2015-%D0%BF#Text>.

37. Про затвердження Положення про Пенсійний Фонд України. Постанова КМУ від 23.07.2014 № 280. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280-2014-%D0%BF#Text>.

38. Про затвердження Положення про Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Постанова КМУ від 20.08.2014 № 459. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/459-2014-%D0%BF#n10>.

39. Про місцеві державні адміністрації. Закон України від 09.04.1999 № 586-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text>.

40. Про затвердження Положення про Департамент соціального захисту населення Чернігівської обласної державної адміністрації. Розпорядження голови Чернігівської обласної державної адміністрації № 185 від 03 квітня 2018 року. URL: <http://upsz.cg.gov.ua/index.php?id=5059&tp=1&pg=>.

41. Про місцеве самоврядування в Україні. Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

42. Мірослав Ольчак, Катажина Ростек. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. Посібник. Solidarity Fund PL in Ukraine. Polska rotos. Київ, 2019. 57 стор.

43. Оліфіренко Л.Д., Коваль К.П. Індикатори забезпечення сталого розвитку регіонів України. Проблеми і перспективи економіки та управління : науковий журнал / Чернігів. нац. технол. ун-т. – Чернігів : ЧНТУ, 2019. – № 4

(20). – 488 с. с 265-277.

44. УКРАЇНА 2030: Доктрина збалансованого розвитку. Видання друге. — Львів: Кальварія, 2017. — 164 с.

45. Оліфіренко Л., Коваль К. Удосконалення методичних підходів оцінювання ефективності соціальної допомоги у контексті політики подолання бідності та нерівних можливостей населення України. Вісник Тернопільського національного економічного університету. 2019. Вип. 3. С. 98-110.

46. Світовий банк. 2019 рік. Доповідь про світовий розвиток, 2019

47. «Изменение характера труда». Вашингтон, округ Колумбия: Всемирный банк. doi:10.1596/978-1-4648-1328-3. Лицензия: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO.

48. Оліфіренко Л., Коваль К. Макроекономічні аспекти реформування системи соціального захисту населення в реалізації стратегії подолання бідності в Україні. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2018. № 1(13). С.7–16. DOI: 10.25140/2411-5215-2018-1(13)-7-16.

49. Освіта в Україні: базові індикатори. Інформаційно-статистичний бюлетень. Міністерство освіти і науки України. ДНУ «Інститут освітньої аналітики, 2018. – 210 стор.

50. Дослідження сфери освіти в Україні. До більшої результативності, справедливості та ефективності (РЕЗЮМЕЗ). WORLD BANK GROUP <http://documents1.worldbank.org/curated/en/790931568661644788/pdf/Overview.pdf>. 33 стор.

51. О. Берданова. Базове навчання кандидатів на участь у мережі. Матеріали до курсу № 5. Ресурсне забезпечення регіонального та місцевого розвитку. Всеукраїнська мережа фахівців та практиків з регіонального та місцевого розвитку. Київ, 2014 рік.

52. Бюджет України 2019. Статистичний збірник. Міністерство фінансів України. Київ – 2020.

53. Social protection statistics – overview. [Електронний ресурс] URL: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Social\\_protection\\_statistics\\_-\\_overview#Social\\_protection\\_receipts](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Social_protection_statistics_-_overview#Social_protection_receipts).

54. К. Ковязіна. Щодо оптимізації системи надання соціальних послуг на місцевому рівні. Національний інститут стратегічних досліджень. [Електронний ресурс] URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-01/111Zapiska-sotsposlugi-OTG-Kovyazina-%282%29-4ef9e.pdf>.

55. Деліні М.М. Фандрайзинг та донорство як інструменти реалізації соціально-економічної відповідальності підприємництва. [Причорноморські економічні студії](#). - 2017. - Вип. 23. - С. 75-78. [Електронний ресурс] URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses\\_2017\\_23\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2017_23_16).

56. Нові практики залучення внутрішніх фінансових ресурсів організаціями громадянського суспільства у Європі. European Center for Not-for-Profit Law URL: <https://www.lawtrend.org/wp-content/uploads/2014/10/NOVYE-PRAKTIKI-PRIVLECHENIYA-VNUTRENNIH-FINANSOVYH-RESURSOV-OGO-V-EVROPE.pdf>.

57. Посібник з фандрайзингу для бізнес-об'єднань: посібник / Бабій О.Я. – Київ: 2017 – 168 с.

58. Ревко А.М. освітня домінанта у парадигмальному вимірі соціогуманітарного простору регіону : монографія / А.М. Ревко. – Чернігів : видавець Бригинець О.В., 2019. – 354 с.

59. Сутність, ознаки та переваги механізму ДПП. [Електронний ресурс] URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=196d3373-eb07-4834-a61e-b3608f28eb22&title=SutnistDerzhavnoprivatnogoPartnerstva>.

60. Стан здійснення ДПП в Україні. [Електронний ресурс] URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9fc90c5e-2f7b-44b2-8bf1-1ffb7ee1be26&title=StanZdiisnenniaDppVUkraini>.

61. Про співробітництво територіальних громад. Закон України від 17.06.2014 року № 1508-VII. [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text>.

62. Врублевський О. Про роль міжмуніципального співробітництва у становленні та розвитку громад. [Електронний ресурс] URL: <https://decentralization.gov.ua/news/13041>.

63. Реєстр договорів по співробітництву територіальних громад. [Електронний ресурс] URL: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki>

[diyalnosti/rozvytok-mistsevoho-samovryaduvannya/reyestr/reyestr/](http://diyalnosti.rozvytok-mistsevoho-samovryaduvannya/reyestr/reyestr/).

64. Мірослав Ольчак, Катажина Ростек. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. : посібник – Київ, 2019. – 57 с.

65. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні. Реальний стан та перспективи реформування. – К.: Центр громадської експертизи, 2009. – 104 с. – Бібліографія: с. 104.

66. Система соціальних послуг в Україні. Звіт-моніторинг. Бюро соціальних та політичних розробок. 2015 – 27с.

67. Оліфіренко Л., Коваль К. Удосконалення методичних підходів оцінювання ефективності соціальної допомоги у контексті політики подолання бідності та нерівних можливостей населення України. Вісник Тернопільського національного економічного університету. 2019. Вип. 3. С. 98-110.

68. European system of integrated social protection statistics – ESSPROS. Manual and user guidelines. [Електронний ресурс] URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/7766647/KS-GQ-16-010-EN-N.pdf/3fe2216e-13b0-4ba1-b84f-a7d5b091235f?t=1481293080000>.

69. Оцінювання адаптивності національної моделі надання соціальних послуг до європейських стандартів. Modern Science - Moderní věda. - Praha. - Česká Republika. - 2020. - № 10 – с. 81-95 ISSN 2336-498X. - Scholar Google. - eLIBRARY.RU (РИНЦ).

70. Guide to social innovation. Regional and Urban Policy. European Commission. February 2013.- 72 с. [Електронний ресурс] URL: [https://ec.europa.eu/eip/ageing/file/759/download\\_en%3Ftoken=mNGSe\\_T7](https://ec.europa.eu/eip/ageing/file/759/download_en%3Ftoken=mNGSe_T7).

71. Social innovation: inspiration practices supporting people throughout their lives. European Union, 2020. – 68 p. [Електронний ресурс] URL: [https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc\\_sosa\\_social\\_innovation/eu\\_def/adjuntos/KE0320672ENN.en\\_d2.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc_sosa_social_innovation/eu_def/adjuntos/KE0320672ENN.en_d2.pdf).

72. Степаненко В.П. Інформаційне суспільство // Енциклопедія Сучасної України: електронна версія [веб-сайт] / гол. редкол.: І.М. Дзюба, А.І. Жуковський, М.Г. Железняк та ін.; НАН України, НТШ. Київ: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2006. URL: [http://esu.com.ua/search\\_articles.php?id=12462](http://esu.com.ua/search_articles.php?id=12462).



73. Про стандартизацію. Закон України від 05.06.2014 № 1315 VII. [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.

74. Загальна декларація прав людини ООН; Декларація, Міжнародний документ від 10.12.1948. [Електронний ресурс] URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text).

75. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права ООН; Пакт, Міжнародний документ від 16.12.1966. [Електронний ресурс] URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_042#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_042#Text).

76. Європейський кодекс соціального забезпечення. Кодекс, Міжнародний документ від 16 квітня 1964 року Рада Європи. [Електронний ресурс] URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_329#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_329#Text).

77. Guidance in social responsibility. Discovering ISO 26000. [Електронний ресурс] URL: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100258.pdf>.

78. ISO 9001 Debunking the myths. [Електронний ресурс] URL: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100368.pdf>.

79. Соціальна відповідальність (SA8000). Міжнародний стандарт. від 01.10.2007 № 0015697-07. [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0015697-07#Text>.

80. Review of the social situation and the development in the social protection policies in the Member States and the Union 2019 Annual Report from the Social Protection Committee. European Union, 2019. doi:10.2767/963589. [Електронний ресурс] URL: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a080fcfb-01f3-11ea-8c1f-01aa75ed71a1/language-en>.

81. Integrated social services in Europe. A study looking at how local public services are working together to improve people's lives. [Електронний ресурс] URL: <http://www.esn->

82. [eu.org/sites/default/files/publications/IntegratedServicesReport\\_FINAL.pdf](http://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/IntegratedServicesReport_FINAL.pdf)

83. Ensuring that digital public social services leave no one behind. [Електронний ресурс] URL: <https://www.esn-eu.org/news/ensuring-digital-public-social-services-leave-no-one-behind>.

84. Post 2020: Local Action in a Changing World. No 17, Winter 2019.

[Електронний ресурс] URL: [https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/cms/farnet2/sites/farnet/files/publication/farnetmag17\\_en\\_web.pdf](https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/cms/farnet2/sites/farnet/files/publication/farnetmag17_en_web.pdf).

85. The sustainable development agenda: the role of social services. Policy briefing. [Електронний ресурс] URL: [https://www.esn-eu.org/sites/default/files/2020-06/PolicyBrief\\_SDG11\\_0.pdf](https://www.esn-eu.org/sites/default/files/2020-06/PolicyBrief_SDG11_0.pdf).

86. Estonia allows temporary employment for people registered as unemployed. ESPN Flash Report 2020/72. DECEMBER 2020. MERILEN LAURIMÄE – European social policy network December 2020.

87. Recruitment & Retention in Social Services. Unlocking the Sector's Job Creation Potential. A report by Social Services Europe Author: Jane Lethbridge. [Електронний ресурс] URL: [https://80cf426a-4e57-48e6-a333-91f4b1dbdd1a.filesusr.com/ugd/9f45fc\\_bea7508e73f4c57b43b3a19b1fe07ac.pdf](https://80cf426a-4e57-48e6-a333-91f4b1dbdd1a.filesusr.com/ugd/9f45fc_bea7508e73f4c57b43b3a19b1fe07ac.pdf).

88. The role of Civil Society Organisations in 2050 and beyond Contribution from UNESCO's Collective Consultation of NGOs on Education 2030 to UNESCO's Futures of Education Initiative. March 2021. [Електронний ресурс] URL: [https://en.unesco.org/system/files/the\\_role\\_of\\_csos\\_in\\_2050\\_and\\_beyond.pdf](https://en.unesco.org/system/files/the_role_of_csos_in_2050_and_beyond.pdf).

89. The administration and you. A handbook. Principles of administrative law concerning relations between individuals and public authorities. Council of Europe, October 2018. ISBN 978-92-871-8736-9. – 70 p.

90. Аналітична записка щодо моделей організації надання адміністративних послуг соціального характеру (АПСХ). [Електронний ресурс] URL: <https://pravo.org.ua/ua/news/20874860-do-obgovorennya-analitichna-zapiska-schodo-modeley-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug-sotsialnogo-harakteru-apsh>.

91. Парадокси децентралізації: централізація соцзахисту? [Електронний ресурс] URL: <https://decentralization.gov.ua/news/12899?page=4/>.

92. The Role of the Third Sector in Delivering Social Care. Helen Dickinson, Kerry Allen, Pete Alcock, Rob Macmillan and Jon Glasby. School for Social Care Research, 2012. – 41 p. [Електронний ресурс] URL: <http://eprints.lse.ac.uk/43538/1/The%20role%20of%20the%20third%20sector%20in%20delivering%20social%20care.pdf>.

93. Third sector of social action in 2015: impact of the crisis. Executive summary. November 2015. [Електронний ресурс] URL: [https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1551867381\\_study-the-third-sector-social-action-2015-the-crisis-impact-executive-summary.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1551867381_study-the-third-sector-social-action-2015-the-crisis-impact-executive-summary.pdf).

94. Архітектоніка конкурентоспроможності регіонів України в контексті євроінтеграції: монографія / М.П. Бутко. – Київ: АМУ, 2016 – 452 с.

95. Brian Munday. European social services: A map of characteristics and trends University of Kent. [Електронний ресурс] URL: <https://panyjyxaquzivub.pictureperfectpdf.icu/european-social-services-book-6815ir.php>.

96. Decentralization and Provision and Financing of Social Services: Concept and Issues. Cecilia Ugaz. Working Paper № 130 April 1997. [Електронний ресурс] URL: <https://www.wider.unu.edu/sites/default/files/WP130.pdf>.

97. Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України. Постанова КМУ від 26.08.2020 № 78. [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/783-2020-%D0%BF#n44>.

98. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671–VIII. [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.

99. Про затвердження Положення про Міністерство соціальної політики України». Постанова КМУ від 17.06.2015 № 423. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/423-2015-%D0%BF#Text>.

100. Public-Private Partnerships. Reference Guide Version 2.0. [Електронний ресурс] URL:

101. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/600511468336720455/pdf/903840P PP0Refe0Box385311B000PUBLIC0.pdf>.

102. About Public-Private Partnerships. [Електронний ресурс] URL: <https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/about-public-private-partnerships>.

103. The Municipal Public-Private Partnership Framework. The World Bank. [Електронний ресурс] URL: [https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/sites/ppp.worldbank.org/files/2020-02/World%20Bank\\_Municipal%20PPP\\_Module%202014\\_Content.pdf](https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/sites/ppp.worldbank.org/files/2020-02/World%20Bank_Municipal%20PPP_Module%202014_Content.pdf).

104. Розвиток соціального підприємництва в Україні. Біла книга. Під загальною редакцією Валерія Кокотя. – К.:, 2020. – 98 с.

105. Характеристика громадських формувань як інститутів громадянського суспільства. Роз'яснення Міністерства юстиції України від 24.01.2011. [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0016323-11#Text>.

106. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики. Постанова КМУ від 03.11.2010 № 996. [Електронний ресурс] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text>.