

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Чернівецький національний університет

імені Юрія Федьковича

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

Кафедра педагогіки та соціальної роботи

**РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС
ПОВНОМАСШТАБНОГО ВТОРГНЕННЯ В УКРАЇНУ**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав:

студент II курсу, групи 601

спеціальності 231 Соціальна робота

Чорней Олег Дмитрович

Керівник:

к. пед. н., доц. **Равлюк Т.А.**

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № ____

від « ____ » листопада 20 ____ р.

Зав. кафедри _____ д. пед. н., проф. Тимчук Л.І.

АНОТАЦІЯ

Чорней О.Д. Розвиток соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну.

Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, м. Чернівці, 2023.

У кваліфікаційній роботі розкрито основні види, особливості соціальних послуг в Україні, а також проаналізовано їх трансформацію після повномасштабного вторгнення.

Перший розділ містить ретроспективний аналіз і концептуалізацію проблеми соціальних послуг, розкриває особливості організації соціальних послуг в Україні у довоєнний час.

У другому розділі проаналізовано нормативно-правове регулювання системи організації надання соціальних послуг в Україні в умовах військового стану та виокремлено практичні аспекти надання соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну.

Робота містить соціологічне опитування про доступність соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб та осіб, які постраждали від війни, на території України.

Ключові слова: соціальні послуги, базові соціальні послуги, внутрішньо переміщена особа, надавачі соціальних послуг, отримувачі соціальних послуг, вразливі групи населення, складні життєві обставини.

ABSTRACT

Chorney O.D. Development of social services during the full-scale invasion of Ukraine..

Qualification thesis for the second (master's) level of higher education in the speciality 011 Educational, pedagogical sciences. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2023.

The qualification work revealed the main types and features of social services in Ukraine, as well as analyzed their transformation after a full-scale invasion.

The first chapter contains a retrospective analysis and conceptualization of the problem of social services, reveals the peculiarities of the organization of social services in Ukraine in the pre-war period.

The second chapter analyzes the regulatory and legal regulation of the system of providing social services in Ukraine under martial law conditions and highlights the practical aspects of providing social services during a full-scale invasion of Ukraine.

The work contains a sociological survey on the availability of social services for internally displaced persons and persons affected by the war on the territory of Ukraine.

Keywords: social services, basic social services, internally displaced person, providers of social services, recipients of social services, vulnerable population groups, difficult life circumstances.

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

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	7
1.1. Сутність та ретроспективний аналіз поняття «соціальні послуги»	7
1.2. Особливості організації соціальних послуг в Україні у довоєнний час.	12
Висновки до першого розділу	25
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ПОВНОМАСШТАБНОГО ВТОРГНЕННЯ В УКРАЇНУ	27
2.1. Нормативно-правове регулювання системи організації надання соціальних послуг в Україні в умовах військового стану	27
2.2. Аналіз діючих практик та підходів у сфері надання соціальних послуг в Україні в умовах воєнного стану	44
2.3. Результати соціологічного опитування про доступність соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб та осіб, які постраждали від війни, на території України.....	48
Висновки до другого розділу	53
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. Стаття 1 Конституції України проголошує, що Україна є суверенною, незалежною і демократичною, соціальною і правовою державою [1]. Система соціальних прав та свобод людини закріплюється Конституцією. Як соціально-орієнтована держава, Україна визнає людину найвищою соціальною цінністю, відповідальна перед нею та надає соціальну допомогу особам/сім'ям, які потрапили в складні життєві обставини.

Розвиток соціальної сфери, зокрема надання соціальних послуг, в Україні є значущим важелем змін для утвердження цінності кожної людини як у сучасному громадянському суспільстві загалом, так і в кожній його інституції. Соціальна трансформація в умовах подолання наслідків збройної агресії російської федерації (рф) проти України є вкрай необхідною. Тому виявлення й усвідомлення проблемних питань організації системи надання соціальних послуг, якості, вчасності, доступності та адресності є надзвичайно важливими для довгострокових соціальних змін.

Повномасштабне вторгнення військ Російської Федерації в Україну 24 лютого 2022 р., що стало кульмінацією тривалої та виснажливої гібридної агресії проти нашої країни, потягло за собою низку гострих викликів соціально-психологічному станові українського суспільства. Жахливі наслідки цієї агресії вимагають негайного ефективного реагування і стало очевидним, що сфера соціальних послуг, крім законодавчих змін, потребує вдосконалення усєї системи.

Питання соціальної реабілітації та соціальної адаптації досліджували такі вітчизняні науковці, як Т. Семигіна, Г. Слосанська, І. Албул, І. Жеребко, Н. Коляда, М. Міщенко, А. Попович, М. Скочко, К. Чупіна та інші.

Проблему соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб вивчали Н. Мазіна, Ю. Песоцька, Н. Скок та інші.

Чимало наукових досліджень присвячено проблемам соціального забезпечення, зокрема праці В. Андреева, В. Андріїва, М. Бойка, Н. Болотіної,

В. Бурака, В. Венедіктова, В. Галаганова, Т. Герасиміва, А. Попович, М. Слюсаревського, І. Ярошенка та ін.

Різні аспекти надання соціальних послуг відображені в роботах багатьох сучасних авторів. Найбільше уваги приділяється перебігу реформування соціальних послуг, впровадженню інноваційних підходів та організаційно-економічним засобам підвищення якості. зокрема, присвячені праці К. Дубич, О. Кочемировської, О. Пищуліної та ін. Вчені А. Авчухова, Т. Семигіна, К. Міщенко, Т. Кіча, Л. Качан, О. Косенко у своїх дослідженнях висвітлюють особливості та наслідки реформування системи соціальних послуг в умовах сьогодення. Дослідники Я. Белевцова, Р. Тофтїсова-Матерон, М. Дімітрова, К. Ньюмен аналізують моделі соціальних послуг у зарубіжних країнах та на базі отриманих результатів розробляють пропозиції щодо впровадження в Україні окремих механізмів їх надання. О. Крентовська, І. Грига описують види, зміст та особливості надання соціальних послуг конкретним категоріям клієнтів. Л. Ільчук та Ю. Кривобок у своїх публікаціях відзначають відсутність теоретичного обґрунтування сутності та змісту таких соціальних практик, як «соціальні послуги» та «соціальне обслуговування», проте не роблять спроб ліквідувати цю прогалину.

Однак наразі ці питання до кінця ще не узгоджені, і сучасна система надання соціальних послуг в Україні перебуває в процесі реформування, що і зумовлює актуальність обраної теми кваліфікаційної роботи – **«Розвиток соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну»**.

Об'єкт дослідження – соціальні послуги в Україні.

Предмет дослідження – особливості розвитку соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну.

Мета роботи – розкрити основні види і особливості розвитку соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну; проаналізувати дієвість надання соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну.

Завдання роботи:

1. Розкрити сутність та здійснити ретроспективний аналіз поняття «соціальні послуги».
2. Проаналізувати особливості організації соціальних послуг в Україні у довоєнний час.
3. Виокремити та вивчити практичні аспекти надання соціальних послуг під час повномасштабного вторгнення в Україну.
4. Провести соціологічне опитування про доступність соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб та осіб, які постраждали від війни, на території України.

Для вирішення поставлених завдань було використано такі **методи дослідження**: *загальнонаукові* (аналіз, контент-аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація зібраного матеріалу); *історико-теоретичний аналіз* – з метою обґрунтування еволюції окресленої проблеми та сутності базових понять дослідження; *емпіричні*: опитування, математичні методи обробки та аналізу результатів опитування, методи графічного представлення результатів дослідження.

За **структурою** робота складається зі вступу, двох розділів (по 2 підрозділи у кожному), висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (70 найменувань), додатків (4 позиції). Загальний обсяг роботи – 69 сторінок, основного тексту 55 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Сутність та ретроспективний аналіз поняття «соціальні послуги»

Система надання соціальних послуг - це комплекс організаційних, інформаційних та технічних засобів, спрямованих на забезпечення ефективного та цільового надання соціальних послуг населенню. Така система має на меті покращення якості життя громадян, що перебувають в складних життєвих обставинах, а також сприяє соціальній інтеграції та підтримці осіб, які потребують допомоги [].

Ретроспективний аналіз поняття "соціальні послуги" дозволяє визначити його еволюцію та розвиток в часі. Поняття "соціальні послуги" з'явилося та розвивалося в контексті соціальної роботи та соціальної політики []. Проаналізуємо ключові етапи та аспекти ретроспективного аналізу цього поняття.

Початковий Контекст (до 20 століття):

У попередні епохи соціальна допомога нерідко була здійснювана через церковні чи благодійні установи. Зблизька до сучасного розуміння соціальних послуг можна спостерігати в діяльності благодійних організацій та філантропів, але поняття було менше систематизованим.

Формування Професійної Соціальної Роботи (19 - початок 20 століття):

З формуванням професійної соціальної роботи почалося усвідомлення потреби у системному та організованому наданні соціальної допомоги. Розвиток ідеї соціальної справедливості та підтримки слабких груп населення.

Державне Регулювання та Періодичні Зміни (20 століття):

У другій половині 20 століття соціальні послуги стали об'єктом державного регулювання та соціальної політики. Створення соціальних служб та

систематизація видів соціальних послуг.

Інновації та Електронна Реформа (з кінця 20 століття):

В останні десятиліття 20 століття і на початку 21 століття спостерігається розвиток інноваційних методів та електронізація надання соціальних послуг. Акцент на індивідуалізацію та комплексність.

Глобалізація та Міжнародний Досвід (сучасність):

Зростання важливості обміну досвідом та використання міжнародного досвіду у сфері соціальних послуг. Залучення громадськості та активізація ролі неприбуткового сектору.

Сучасні Тенденції (з початку 21 століття):

Спрощення доступу до соціальних послуг через електронні платформи та онлайн-сервіси. Спрямовання на підтримку інклюзивності та рівних можливостей [1].

Ретроспективний аналіз свідчить про поступовий розвиток і трансформацію поняття "соціальні послуги" від традиційної благодійності до сучасної, індивідуалізованої та комплексної системи підтримки, що відповідає потребам сучасного суспільства.

Поняття "соціальні послуги" відноситься до комплексу допомоги та підтримки, яку надають різні соціальні установи, організації чи державні структури особам, які потребують спеціальної допомоги через своє становище, життєві обставини чи особливі потреби [1].

Виокремимо наступні аспекти, які дане поняття включає.

Допомога та Підтримка:

Соціальні послуги передбачають надання допомоги та підтримки особам, які перебувають у складних життєвих ситуаціях чи потребують спеціального обслуговування.

Гуманітарний Характер:

Сутність соціальних послуг полягає у виявленні і задоволенні соціальних потреб та прав осіб, враховуючи їхню гідність та права на отримання підтримки.

Індивідуалізація та Персоналізація:

Соціальні послуги повинні бути індивідуалізованими, тобто враховувати унікальні потреби та обставини кожної особи, яка звертається за допомогою.

Соціальна Інтеграція:

Метою соціальних послуг може бути не лише надання тимчасової допомоги, але й сприяння соціальній інтеграції клієнта в суспільство.

Професійний Підхід:

Надання соціальних послуг вимагає професійного підходу фахівців, таких як соціальні працівники, психологи, медичний персонал та інші, які володіють необхідними знаннями та навичками.

Здійснення через Спеціалізовані Організації:

Соціальні послуги можуть надаватися державними установами, місцевими органами влади, благодійними організаціями, неприбутковими організаціями, або приватними установами.

Комплексність та Системність:

Часто соціальні послуги надаються комплексно, враховуючи різні аспекти життя клієнта, такі як здоров'я, освіта, житло, працевлаштування тощо.

Поняття "соціальні послуги" є ключовим у соціальній роботі та соціальних науках, і вони є важливою частиною соціальної політики країн для забезпечення допомоги та підтримки тим, хто її потребує [1].

Визначимо та проаналізуємо основні складові системи надання соціальних послуг.

1. Інформаційна підтримка:

Централізована база даних з інформацією про клієнтів та їхні потреби.

Автоматизовані системи обліку та аналізу соціальних випадків.

2. Електронні сервіси:

Онлайн-платформи для реєстрації на соціальні послуги.

Електронні заявки та звіти.

3. Автоматизація процесів:

Електронні системи планування та моніторингу надання послуг.

Автоматизовані процеси взаємодії між різними соціальними службами.

4. Мобільні додатки:

Додатки для спрощення доступу до інформації та координації допомоги.

5. Тренінг та навчання:

Інструменти для навчання працівників соціальної сфери.

Електронні ресурси для самонавчання клієнтів.

6. Аналітика:

Системи аналізу даних для вдосконалення програм та послуг.

Засоби візуалізації даних для прийняття управлінських рішень.

7. Безпека та конфіденційність:

Заходи забезпечення конфіденційності особистої інформації клієнтів.

Захист від несанкціонованого доступу до даних.

Застосування сучасних технологій допомагає оптимізувати роботу соціальних служб, зменшити бюрократію та полегшити доступ до необхідних послуг для осіб, які потребують соціальної підтримки. Однак важливо також враховувати етичні та правові аспекти в обробці та збереженні соціальних даних.

Соціальні послуги охоплюють широкий спектр допомоги та підтримки, спрямованої на задоволення різноманітних соціальних потреб та покращення якості життя різних категорій громадян. Вони можуть бути надані державними установами, місцевими органами, неприбутковими організаціями чи приватними структурами [1].

Ось деякі загальні види соціальних послуг:

1. Матеріальна допомога та Фінансова Підтримка:

- Грошова допомога для осіб у складних фінансових обставинах.
- Соціальні виплати, пенсії, стипендії тощо.

2. Соціальна Підтримка для Сім'ї, Дітей та Молоді:

- Консультації для батьків та родин.
- Допомога у вихованні та розвитку дітей.
- Програми дитячої реабілітації.
- Медико-Соціальна Допомога:

3. Медичні послуги для осіб з інвалідністю чи хронічними захворюваннями.
4. Реабілітаційна допомога.
5. Соціальна Адаптація та Інтеграція:
 - Програми для соціальної адаптації осіб після в'язниці або лікування.
 - Підтримка в адаптації до нового оточення чи соціального статусу.
6. Соціально-Правова Допомога:
 - Консультування з питань правової допомоги та захисту прав.
 - Підтримка у вирішенні правових питань.
 - Соціально-Педагогічна Підтримка:
7. Консультації та психосоціальна допомога вчителів та педагогів.
 - Програми розвитку навичок для дітей та молоді.
 - Соціально-Трудова Реабілітація:
8. Професійна підготовка та навчання.
 - Підтримка у пошуку роботи та трудовій інтеграції.
 - Соціально-Житлова Допомога:
9. Програми для бездомних або тих, хто перебуває в складних умовах проживання.
 - Надання житла або підтримка у забезпеченні житлом.
 - Соціально-Культурна Діяльність:
10. Культурні та розважальні програми для різних груп населення.
11. Заходи для сприяння соціальній інтеграції через культуру.

Це лише загальний перелік, і види соціальних послуг можуть варіюватися в залежності від конкретних потреб громадян і соціальних викликів у різних країнах та регіонах.

1.2. Особливості організації соціальних послуг в Україні у довоєнний час

У сучасних умовах загострення соціальних проблем у зв'язку з проведенням в нашій країні радикальних реформ ринкового напрямку та посиленням світової економічної кризи значно підвищується роль соціальних функцій держави. Ідея правової держави, де соціальні пріоритети висувуються на перший план і створюються рівні можливості для всіх громадян, може стати консолідуючою силою українського суспільства. Саме тому сьогодні влада зайнята пошуком оптимальної системи державних засобів забезпечення прав людини і громадянина в Україні, зокрема через систему надання соціальних послуг.

Поряд з тим проблемам соціального забезпечення присвячено чимало наукових досліджень, зокрема праці В.С. Андрєєва, В.М. Андріїва, М.Д. Бойка, Н.Б. Болотіної, В.Я. Бурака, В.С. Венедіктова, В.П. Галаганова, Т.З. Герасиміва, С.М. Прилипка, С.М. Синчука, І.С. Ярошенка та ін. Але на сьогоднішній день ці питання до кінця ще не вирішені, і сучасна система надання соціальних послуг в Україні є недостатньо ефективною. Однак, враховуючи складність досліджуваної проблеми, вона залишається і надалі актуальною.

Слід зазначити, що проведення цілеспрямованої соціальної політики в державі багато в чому залежить від ефективної роботи соціальних служб. У нашій державі вже утворена розгалужена мережа установ та закладів комунальної власності, що надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. І сьогодні в країні діє понад 3 тис. таких установ та закладів, що надають соціальні послуги більше як 3 млн. осіб. Соціальні послуги також надаються громадськими, благодійними та релігійними організаціями [25].

Разом з тим сучасна система надання соціальних послуг є недостатньо ефективною. Так, за результатами попереднього визначення потреб адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах, не охопленими

такими послугами залишаються понад 1 млн. осіб, що їх потребують. На рівні цих територіальних одиниць поки що не запроваджено ефективні механізми раннього виявлення осіб, які перебувають у складних обставинах, планування та надання соціальних послуг з урахуванням визначених потреб.

Під час надання соціальних послуг не запроваджено обмін інформацією щодо надання інших видів соціальної допомоги, що унеможлиблює застосування комплексного підходу до подолання складної життєвої ситуації особи. Соціальні послуги задовольняють поки що лише невідкладні потреби вразливих верств населення, не орієнтовані на запобігання виникненню складних життєвих обставин, не формують в осіб навичок реінтеграції у суспільство, що призводить до утримання значної кількості таких осіб під опікою держави. Соціальні послуги у своїй більшості надаються в стаціонарних інтернатних установах та закладах, внаслідок чого не реалізується право осіб проживати у громаді.

Саме тому урядом України була розроблена Стратегія реформування системи надання соціальних послуг [1], метою якої є забезпечення доступності до цих послуг, підвищення якості та ефективності їх надання.

Для досягнення зазначеної мети, відповідно до цієї Стратегії, необхідно:

- запровадити механізм запобігання виникненню складних життєвих обставин та вдосконалити систему управління, координації і взаємодії суб'єктів, що надають соціальні послуги;

- модернізувати наявну інфраструктуру соціальних послуг та створити конкурентний ринок зазначених послуг шляхом впровадження механізму стимулювання суб'єктів, що надають соціальні послуги;

- розширити перелік соціальних послуг, що надаються за місцем проживання отримувачів;

- затвердити перелік соціальних послуг та запровадити їх стандартизацію з метою забезпечення надання гарантованого державою обсягу соціальних послуг;

- визначити критерії діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги;

- розробити і запровадити методiku проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї як обов'язкову умову для планування та надання соціальних послуг;

-удосконалити систему проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг шляхом застосування методики оцінювання результативності таких послуг, ефективності діяльності суб'єктів, що їх надають;

- створити незалежні інспекції та запровадити громадський моніторинг якості соціальних послуг;

-забезпечити оптимізацію використання бюджетних коштів та інших джерел для фінансування соціальних послуг, а також удосконалити методику розрахунку їх вартості;

-забезпечити підвищення статусу соціальних працівників, що надають соціальні послуги, та запровадити механізм їх соціальної захищеності, а також удосконалити систему підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації таких працівників та фахівців [18].

Соціальні послуги – це комплекс 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 (далі – особи, що потребують соціальних послуг), з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя. Під складними життєвими обставинами розуміють обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самотійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо) [2; с.59].

До сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, належать сім'ї, які, зокрема, не можуть самотійно подолати вплив таких обставин:

- 1) жорстоке поводження з дитиною в сім'ї;
- 2) відсутність постійного місця роботи у працездатних членів сім'ї

(особи);

- 3) відсутність житла, призначеного та придатного для проживання;
- 4) відбування покарання у виді обмеження волі, взяття під варту одного з членів сім'ї, насильство в сім'ї (у тому числі щодо дитини);
- 5) тривала хвороба, встановлена інвалідність, вроджені вади фізичного та психічного розвитку, малозабезпеченість, безробіття одного з членів сім'ї, що негативно впливає на виконання батьківських обов'язків, призводить до неналежного утримання дитини та догляду за нею;
- б) спосіб життя, внаслідок якого один із членів сім'ї частково або повністю не має здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте життя та брати участь у суспільному житті;
- 7) ухилення батьків від виконання обов'язків з виховання дитини;
- 8) відібрання у батьків дитини або позбавлення батьківських прав;
- 9) стихійне лихо;
- 10) дискримінація осіб або груп осіб.

Виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, здійснюється фахівцями із соціальної роботи шляхом відвідування, розгляду інформації поданої суб'єктами соціальної роботи із сім'ями та звернень таких сімей з метою надання соціальних послуг.

Основними засадами надання соціальних послуг є:

- сприяння особам, що перебувають у складних життєвих обставинах, які вони неспроможні подолати за допомогою наявних засобів і можливостей;
- попередження виникнення складних життєвих обставин;
- створення умов для самостійного розв'язання життєвих проблем, що виникають.

Надання соціальних послуг ґрунтується на таких принципах: адресності та індивідуального підходу; доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманності; комплексності; максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; законності;

соціальної справедливості. Отримуючи послуги, людина повинна відчувати, що до неї ставляться з повагою, враховують та задовольняють її емоційні та пізнавальні потреби.

Суб'єкти, що надають соціальні послуги, повинні забезпечувати повну конфіденційність відносин з клієнтами та нести відповідальність за дотримання етичних і правових норм.

Основними Критеріями діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги [3], є:

- 1) наявність статутних документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб-підприємців), у яких визначено перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються;
- 2) дотримання соціальних стандартів соціальних послуг;
- 3) відповідний фаховий рівень працівників суб'єкта, зокрема соціальних працівників, інших фахівців, які надають соціальні послуги, що підтверджується документом про освіту державного зразка;
- 4) відсутність заборгованості зі сплати податків і зборів;
- 5) наявність у працівників суб'єкта особистих медичних книжок та вчасність проходження обов'язкових медичних оглядів;
- 6) наявність матеріально-технічної бази, необхідної для надання соціальних послуг;
- 7) наявність власного чи орендованого приміщення для проживання (розміщення на ніч), що відповідає санітарним та протипожежним вимогам (для суб'єктів, що надають соціальні послуги з проживання, у тому числі стаціонарного паліативного/ хоспісного догляду, підтриманого проживання, притулку);
- 8) можливість забезпечення харчування отримувачів соціальних послуг (для суб'єктів, що надають соціальні послуги з догляду, притулку, соціально-психологічної реабілітації, якими передбачено таке харчування);
- 9) наявність автотранспортних засобів (для суб'єктів, що надають соціальні послуги з кризового та екстреного втручання, соціальної

профілактики); наявність кваліфікованого медичного персоналу (для суб'єктів, що надають соціальні послуги зі стаціонарного, денного, паліативного/хоспісного догляду, абілітації);

10) наявність програм з навчання:

- прийомних батьків (для суб'єктів, що надають соціальну допомогу з влаштування до сімейних форм виховання);

- набуття ними соціально-побутових навичок (для суб'єктів, що надають соціальні послуги з підтриманого проживання, соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, соціальної реабілітації, соціального супроводу/патронажу);

- запобігання складним життєвим обставинам (для суб'єктів, що надають соціальну допомогу із соціальної профілактики).

Основними формами надання соціальних послуг є соціальна допомога, соціальне обслуговування та соціальний супровід.

Соціальна допомога може здійснюватися у формі матеріальної допомоги та надання субсидій.

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

Субсидії є формами адресних безготівкових державних допомог, які надаються громадянам для відшкодування витрат на оплату користування житлом або його утримання та комунальних послуг, а також на придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива [37].

Субсидія призначається за умови, коли розмір плати за житлово-комунальні послуги в межах норми споживання перевищує 15% середньомісячного сукупного доходу.

Якщо ж у житловому приміщенні зареєстровані і проживають лише пенсіонери та інші непрацездатні особи субсидія призначається у випадку, коли

розмір плати за житлово-комунальні послуги становить більше 10% сукупного доходу. При цьому норма володіння чи користування загальною площею житла та нормативи користування комунальними послугами встановлюються, виходячи з 21 кв.м. на наймача і кожен прописану у житловому приміщенні (будинку) особу та додатково 10,5 кв.м. на всіх прописаних у цьому приміщенні осіб.

На початку 2014 року в Україні 800 тис. сімей користувалися житлово-комунальними субсидіями. Але у зв'язку зі зростанням у травні-червні 2014 року тарифів на газ (і, відповідно, на гаряче водопостачання), за словами міністра соціальної політики України, після такого підвищення цін і тарифів середньорічна кількість одержувачів субсидій збільшилася на 185 тис. сімей [4].

Разом з тим з підвищенням цін на газ в Україні вводиться ще один механізм підтримки малозабезпечених сімей: родини, сукупний дохід яких нижчий за прожитковий мінімум для сім'ї, отримують право на компенсацію, що дорівнює різниці між вартістю комунальних послуг до і після підвищення цін і тарифів.

Соціальне обслуговування здійснюється шляхом надання відповідних соціальних послуг:

- за місцем проживання особи (вдома);
- у стаціонарних інтернатних установах і закладах;
- у реабілітаційних установах і закладах;
- в установах і закладах денного перебування;
- в установах і закладах тимчасового або постійного перебування;
- у територіальних центрах соціального обслуговування;
- в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

В Україні можуть надаватися такі види соціальних послуг [66]:

1) соціально-побутові послуги – забезпечення продуктами харчування, м'яким і твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації; здійснення соціально-побутового патронажу, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо. До таких соціально-побутових послуг відносяться:

а) соціальна послуга зі стаціонарного догляду – заходи, зокрема, зі створення умов для проживання, забезпечення харчуванням, твердим і м'яким інвентарем, надання допомоги у самообслуговуванні та набуття відповідних навичок, спостереження за станом здоров'я, організації розпорядку дня, реабілітації та надання медичної допомоги;

б) соціальна послуга з паліативного/ хоспісного догляду – заходи, зокрема, з надання допомоги у самообслуговуванні, спостереження за станом здоров'я, сприяння наданню медичної допомоги, навчання членів сім'ї щодо догляду, представництва інтересів, психологічної підтримки;

в) соціальна послуга з денного догляду

– заходи, зокрема, зі створення умов для денного перебування, надання допомоги у самообслуговуванні, спостереження за станом здоров'я, реабілітації;

2) соціально-психологічні послуги – надання консультацій з питань психологічного здоров'я та поліпшення відносин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації; надання медичних порад;

3) соціально-педагогічні послуги – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

4) соціально-медичні послуги – консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, зберігання, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

5) соціально-економічні послуги – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання матеріальної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді

одноразових компенсацій;

6) юридичні послуги – надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, які вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо);

7) послуги з працевлаштування – пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

8) послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями – комплекс медичних, психологічних, інформаційних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість;

9) інформаційні послуги – надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги);

10) просвітницькі послуги – розповсюдження просвітницьких та культурноосвітніх знань;

11) рекламно-пропагандистські послуги – поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем;

12) інші соціальні послуги [25].

Право на отримання соціальних послуг мають громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, у тому числі біженці, які проживають в Україні на законних підставах і перебувають у складних життєвих обставинах.

Професійна діяльність у сфері надання соціальних послуг підлягає ліцензуванню. Тому для надання соціальних послуг залучаються соціальні працівники та інші фізичні особи, які мають відповідну освіту і схильні за особистими якостями до надання соціальних послуг.

Недержавні суб'єкти, що бажають надавати соціальні послуги на

професійній основі за рахунок власних коштів, залучених коштів або коштів Державного чи місцевого бюджетів, надають їх на підставі ліцензії.

Соціальні послуги можуть надаватися як за плату, так і безкоштовно.

Безкоштовні соціальні послуги державними та комунальними суб'єктами в обсягах, визначених державними стандартами соціального обслуговування, надаються:

- громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і не мають рідних, які мали б забезпечити їм догляд і допомогу;

- громадянам, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу; у зв'язку зі стихійними лихами, катастрофами, які є біженцями внаслідок збройних та міжетнічних конфліктів, якщо середньомісячний сукупний дохід цих осіб нижче від встановленого прожиткового мінімуму;

- дітям та молоді, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї [47].

Платні соціальні послуги надаються:

- громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і мають рідних, які можуть забезпечити їм догляд і допомогу;

- громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, у зв'язку зі стихійним лихом, катастрофою, якщо середньомісячний сукупний дохід цих осіб вище встановленого прожиткового мінімуму;

- іншим громадянам, іноземцям та особам без громадянства, у тому числі біженцям, які проживають в Україні на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах, потребують сторонньої допомоги і мають можливість оплачувати ці послуги.

Перелік платних соціальних послуг затверджено постановою Кабінету

Міністрів України у січні 2004 р. [5].

Особи, що надають соціальні послуги, зобов'язані:

- сумлінно надавати соціальні послуги особам, які перебувають у складній життєвій ситуації;

- керуватися у своїй діяльності основними принципами надання соціальних послуг;

- поважати гідність громадян;

- не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, які одержують соціальні послуги;

- надавати особам, які обслуговуються, повну інформацію про зміст і види соціальних послуг;

- зберігати в таємниці інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків, а також інформацію, яка може бути використана проти особи, що обслуговується.

Непрацюючим фізичним особам, які постійно надають соціальні послуги громадянам похилого віку, інвалідам, дітям-інвалідам, хворим, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги (крім осіб, що обслуговуються соціальними службами), призначається щомісячна компенсація [8].

Особи, що надають соціальні послуги, мають право на:

- профілактичний огляд і обстеження при прийнятті на роботу та диспансерний нагляд за рахунок роботодавця;

- захист професійної честі, гідності та ділової репутації, у тому числі в судовому порядку;

- підвищення кваліфікації у встановленому порядку за рахунок роботодавця;

- забезпечення спеціальним одягом, взуттям та інвентарем, велосипедами та проїзними квитками або виплату грошової компенсації за їх придбання;

- при виконанні службових обов'язків на першочергове обслуговування на підприємствах, в установах, організаціях, зокрема підприємствах зв'язку,

технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів, служби побуту, торгівлі, громадського харчування, житлово-комунального господарства, міжміського транспорту.

Надання соціальних послуг та соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, здійснюється районними, міськими, районними у містах центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (далі центри) разом із суб'єктами, що надають соціальні послуги та суб'єктами соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю. Соціальний супровід включає в себе комплекс соціальних заходів, що передбачає сприяння, підтримку і послуги окремих осіб (сімей) для подолання або поліпшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності.

Рішення про здійснення соціального супроводу сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення за згодою сім'ї (особи). При цьому центром складається план супроводу, в якому зазначається перелік соціальних послуг, що можуть бути надані суб'єктами відповідно до їх компетенції. У разі коли соціального супроводу потребує дитина, яка проживає в сім'ї, в якій порушуються її права, дитина-сирота або дитина, позбавлена батьківського піклування, складається індивідуальний план соціального захисту, що розглядається на засіданні центру.

Строк здійснення соціального супроводу визначається індивідуально для кожної сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах, з урахуванням гостроти проблеми, ступеня функціональної спроможності самостійно мінімізувати негативні наслідки або повністю подолати складні обставини, рівня розвитку із соціальним оточенням, але не повинен перевищувати шести місяців. У разі необхідності зазначений строк може бути продовжено за рішенням підрозділу з питань соціального захисту населення до одного року [47].

Виконання плану супроводу припиняється:

- 1) досягнення позитивного результату соціального супроводу;
- 2) письмової відмови отримувача соціальних послуг від їх надання;
- 3) систематичного нездійснення отримувачем соціальних послуг без поважних причин заходів, передбачених планом.

У разі коли сім'я (особа), соціальний супровід якої завершено, потребує подальшої підтримки, центр продовжує надання соціальних послуг, зокрема допомоги в оформленні документів членам такої сім'ї (особи) за їх зверненням, забезпечує консультації з психологом, юристом, соціальним педагогом. Строк надання такої підтримки визначається окремо для кожної сім'ї (особи) і не може становити менше двох місяців.

Якість соціального супроводу сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах оцінюється за такими критеріями: 1) результативність; 2) адресність та індивідуальний підхід; 3) своєчасність;

4) доступність та відкритість; 5) повага до отримувача соціальних послуг; 6) професійність.

Фінансування соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів Державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань), коштів одержувачів соціальних послуг та інших джерел, передбачених законодавством.

У Державному та місцевих бюджетах повинні передбачатися кошти для фінансування цільових програм надання соціальних послуг. Фінансування територіальних програм розвитку соціальних послуг здійснюється за рахунок виділених місцевому бюджету цільових субвенцій чи шляхом кооперування коштів місцевих бюджетів на реалізацію спільних проектів.

Залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг здійснюється на конкурсних засадах. За наявності лише одного претендента конкурс не проводиться. Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, які уклали з переможцями конкурсу договір про залучення бюджетних коштів для фінансування соціальних послуг, здійснюють контроль

за цільовим використанням коштів та якістю надання соціальних послуг.

Отже, перетворення України у соціальну правову державу, якою вона визначена статтею 1 Конституції України, перш за все, вимагає радикальної реформи системи соціального захисту населення, у тому числі системи надання соціальних послуг, щоб відповідно до конституційних засад людина, її життя та здоров'я дійсно стали найвищою соціальною цінністю.

Висновки до першого розділу

Ретроспективний аналіз свідчить про поступовий розвиток і трансформацію поняття "соціальні послуги" від традиційної благодійності до сучасної, індивідуалізованої та комплексної системи підтримки, що відповідає потребам сучасного суспільства.

У висновку, поняття "соціальні послуги" охоплює широкий комплекс заходів та дій, спрямованих на підтримку та поліпшення якості життя осіб чи груп, що знаходяться у вразливому чи складному становищі через різні соціальні обставини. Дане поняття включає в себе наступні ключові аспекти.

Мета та Орієнтація: Соціальні послуги спрямовані на забезпечення соціальної підтримки, поліпшення якості життя та створення умов для повноцінної участі осіб у суспільстві.

Різноманітність Послуг: Вони охоплюють широкий спектр заходів, таких як фінансова допомога, психологічна підтримка, медична допомога, житлові умови, професійна реабілітація, навчання та інші, призначених для задоволення різноманітних потреб.

Спрямованість на Вразливі Групи: Соціальні послуги надаються особам або групам, що потребують допомоги через різні обставини, такі як матеріальна потреба, інвалідність, вік чи інші соціальні фактори.

Соціальна Відповідальність: Врахування відповідальності влади та суспільства перед громадянами та створення умов для їхнього розвитку та захисту прав.

Еволюція та Розвиток: Розгляд ретроспективного аналізу поняття дозволяє відслідковувати його еволюцію та зміни в часі відповідно до розвитку суспільства та його поглядів на соціальні питання.

Соціальні послуги визнаються як важливий елемент соціальної політики, спрямованої на допомогу тим, хто опинився у вразливих життєвих ситуаціях, забезпечення їхніх основних потреб та підтримка в участі у суспільстві.

Соціальні послуги є важливим інструментом соціальної політики, спрямованим на допомогу тим, хто опинився у вразливих або складних життєвих обставинах.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ПОВНОМАСШТАБНОГО ВТОРГНЕННЯ В УКРАЇНУ

2.1. Нормативно-правове регулювання системи організації надання соціальних послуг в Україні в умовах військового стану

На момент повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України характерною рисою системи надання соціальних послуг в Україні був відсутній однаковий підхід до надання таких послуг на місцевому рівні. Такий стан справ зумовлено реформою місцевого самоврядування, яка передбачає перехід широкого кола повноважень у соціальній сфері до територіальної громади, а також тим, що норми нового закону, яким регулюється надання соціальних послуг, всі повноваження та відповідальність за організацію їх надання покладають на органи місцевого самоврядування.

Згідно зі статтею 2 ЗУ «Про соціальні послуги» від 17 01 2019 № 2671-VIII (надалі - Закон), надання соціальних послуг спрямовується на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання та мінімізацію негативних наслідків потрапляння у складні життєві обставини [12]. Відповідно, Законом визначаються і організаційні та правові засади надання соціальних послуг, які мають бути інструментом гарантування прав та забезпечення підтримки особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Як передбачено статтею 13 Закону, надавачі соціальних послуг провадять свою діяльність у відповідності до норм чинного законодавства про соціальні послуги, на підставі установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги. Ще однією умовою їх діяльності є відповідність критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, встановленим Кабінетом Міністрів України [33]. Надавачі соціальних послуг можуть належати до державного, комунального або недержавного секторів.

Як уже зазначалось, на етапі реформи місцевого самоврядування було створено територіальні громади і повноваження з надання соціальних послуг передано з державного на місцевий рівень. Так, відповідно до пункту 4 частини 4 статті 11 Закону, до повноважень територіальних громад належить забезпечення надання базових послуг. При цьому, кожна базова соціальна послуга повинна відповідати державним стандартам, затвердженим Міністерством соціальної політики України [14].

Згідно з Законом, щоб реалізувати повноваження в сфері соціальних послуг на локальному рівні, у структурі громади повинен бути створений відповідний підрозділ соціального захисту населення. Проте на практиці система організована по-іншому.

Так, за результатами проведеного дослідження виявлено проблему відсутності єдиного підходу до організації структури системи надання соціальних послуг у територіальних громадах. Окрім проведеного аналізу практики організації структури системи надання соціальних послуг шляхом виїзних зустрічей та круглих столів, такий висновок підтверджують результати опитування. Зокрема, у відповідь на питання про те, що хотілося би покращити для того, аби соціальні послуги стали більш якісними, одним із найбільш поширених варіантів відповідей, які надійшли від 96 респондентів, є задекларована потреба у інформуванні про соціальні установи, які надають соціальні послуги. Гострота потреби у такій інформації може бути пов'язана, зокрема, з різноманітністю способів організації системи надання соціальних послуг в ТГ. Адже в одних громадах створено структурний підрозділ - управління соціального захисту населення, в інших - таке управління перебуває в процесі ліквідації. Існують громади, в яких створено відділ розвитку соціальної сфери при виконавчому комітеті міської ради, а структурний підрозділ управління соціального захисту населення відсутній. Ідентична ситуація і з комунальними установами - територіальними центрами соціального обслуговування: в одних громадах їх створено, а в інших - ні, а є лише уповноважена особа - соціальний працівник, який надає соціальні послуги. В

одних громадах створені і управління соціального захисту населення, і територіальний центр соціального обслуговування, і центр надання соціальних послуг, в інших - може бути лише відділ соціального захисту населення при виконавчому комітеті міської ради.

При цьому, підзаконними нормативно-правовими актами не передбачено однакової для всіх територіальних громад структури системи надання соціальних послуг. Відсутність єдиного підходу призводить до хаосу самої системи в межах держави. Так, до прикладу, внутрішньо переміщені особи, тимчасово зупиняючись в іншому регіоні, не знають, де шукати надавачів соціальних послуг відповідної адміністративно-територіальної одиниці, а пошуки центру надання соціальних послуг можуть бути невдалими, оскільки у відповідній громаді такі функції може виконувати зовсім інша установа або ж особа [22].

В даному випадку доцільно було б запропонувати ТГ або єдиний універсальний підхід до структури системи органів, які надають соціальні послуги, або декілька альтернативних підходів, які б враховували кількість населення та обсяг території, особливості взаємодії органу місцевого самоврядування та органу державної виконавчої влади

Ще однією проблемою, виявленою під час проведення дослідження, яка є надзвичайно актуальною в умовах війни, є відсутність технічної можливості подавати заяву про надання соціальних послуг в електронній формі, зокрема, до центру надання адміністративних послуг для її наступної обробки та передачі відповідним уповноваженим органам.

На практиці заяви про надання соціальних послуг здебільшого подаються особами через центри надання адміністративних послуг, що вимагає фізичної присутності заявника і, в деяких випадках, може бути обтяжливим для особи.

Крім цього, Порядком організації надання соціальних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України № 587 від 01 червня 2020 року [6], передбачена можливість подавати заяву на отримання соціальних послуг в електронній формі через Єдиний державний веб портал електронних

послуг (далі - Портал Дія), електронну систему чи іншу інтегровану з ними інформаційну систему

Однак закріплена Урядом норма не реалізована на практиці і така технічна можливість, як в отримувачів, так і в надавачів, на сьогоднішній день відсутня.

Відсутність такої можливості не дозволяє особам швидко і в зручній формі повідомити уповноважені органи про необхідність отримання соціальної послуги, зокрема екстрено. В даному випадку ситуацію можливо виправити за допомогою розробки та забезпечення Міністерством цифрової трансформації України відповідного технічного функціоналу, а Міністерство соціальної політики України спільно з Міністерством цифрової трансформації України також можуть розробити порядок подання та розгляду заяв в електронній формі через центри надання адміністративних послуг, їх наступної обробки та передачі відповідним уповноваженим органам.

Додатково ми хотіли би звернути увагу на те, що в ході роботи з громадами і вивчення чинного національного законодавства було виявлено недосконалість соціальної послуги з екстреного (кризового) втручання. Згідно з Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України № 429 від 23 06 2020 року [5], така соціальна послуга не передбачає можливість транспортування (перевезення) особи, що може виявитись необхідним і доцільним.

Тому, важливо переглянути діючий Класифікатор соціальних послуг і внести соціальну послугу - транспортування до опису коду, за класифікатором, соціальної послуги екстрене (кризове) втручання, яка надається екстрено.

Загалом, для надання соціальних послуг є законодавчо визначена процедура. По-перше, Законом визначаються організаційні засади надання соціальних послуг та встановлюються строки для розгляду звернень і прийняття рішень; наводиться перелік чинників, що можуть зумовити складні життєві обставини, для профілактики або подолання яких надаються соціальні послуги; визначаються права та обов'язки отримувачів соціальних послуг, завдання надавачів соціальних послуг, а також перелік базових соціальних послуг,

надання яких забезпечується Київською міською держадміністрацією, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, сільських, селищних, міських рад територіальних громад; передбачається створення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Для реалізації Закону прийнято постанови КМУ та накази Міністерства соціальної політики України, які врегульовують, зокрема, питання організації, прийняття рішення та надання соціальних послуг, вимоги до надавачів соціальних послуг, оплати соціальних послуг, проведення соціального замовлення соціальних послуг у недержавних організацій, та встановлюють класифікацію соціальних послуг. Так, зокрема, Порядок організації надання соціальних послуг (надалі - Порядок), затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587 [6], визначає механізм виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини, та регулює питання організації надання їм соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб.

Проте, в ході опитування працівників структурних підрозділів управління соціального захисту населення та комунальних закладів - надавачів соціальних послуг, було з'ясовано, що існуюча система надання соціальних послуг є занадто бюрократизованою. Ця проблема обговорювалася і була додатково підтверджена на засіданні круглого столу обласного рівня «Проблеми організації надання соціальних послуг у територіальних громадах Дніпропетровської області та шляхи їх вирішення», який було організовано БФ «Право на захист» 17 лютого 2023 року в м Дніпро. Так, працівники системи надання соціальних послуг повідомляють, що одне тільки анкетування отримувача соціальних послуг вміщується на 45 сторінках А4.

Більше того, за інформацією працівників управління соціального захисту населення, їм доводиться в ручному режимі щороку опрацьовувати особисті справи всіх отримувачів соціальних послуг, формувати на кожного отримувача запит до державної податкової інспекції щодо отримання даних про доходи особи, якій надається соціальна послуга.

Такі процедури вимагають великих часових затрат на паперову роботу, хоча цей час міг би бути використаний з користю для поточної роботи, наприклад, спрямованої на взаємодію з отримувачами соціальних послуг

Виходячи з вищезазначеного, вбачається необхідність рекомендувати центральним органам виконавчої влади звернути увагу на можливість спрощення бюрократичного підходу до оформлення надання соціальної послуги та взаємодії з іншими установами та організаціями щодо обміну даними з метою оптимізації та забезпечення ефективності цих процесів

В продовження піднятої теми, також варто зазначити, що в ході проведення дослідження, під час засідання круглих столів на локальному рівні, який відбувся 15 грудня 2022 року в смт Макарів Київської області та обласному рівні, який відбувся 17 лютого 2023 року в м Дніпро, організованих БФ «Право на захист», піднімалось питання щодо відсутності працюючого механізму обміну даними між структурними підрозділами управління соціального захисту населення, Державною податковою службою України та Пенсійним фондом України. Як з'ясувалось, відповідно до вимоги, зазначеної і пунктом 7 постанови КМУ «Про затвердження Порядку встановлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» від 01 червня 2021 року № 429 [7], диференційована плата за надання соціальних послуг встановлюється з дати укладення договору про надання соціальних послуг і переглядається щороку.

Відтак, працівникам управління соціального захисту населення територіальних громад, через відсутність доступу до баз даних (автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій) для отримання інформації про майновий та фінансовий стан особи, доводиться в ручному режимі перереєструвати справи, направляючи запити в Державну податкову службу України та Пенсійний фонд України щодо отримання даних про фінансовий та майновий стан отримувачів соціальних послуг. Відповідно, як вже зазначалося вище, процедурно такий це потребує затрат часу та людських ресурсів.

Необхідно також зазначити, що без належного регулювання лишилася система доступу до інформаційних баз даних, яка в результаті сповільнює роботу спеціалістів при переоформленні справ

Доцільно було б переглянути механізм та інструментарій передачі даних між органами. Окремо варто звернути увагу на те, що статтею 17 Закону передбачено надання соціальних послуг згідно затверджених державних стандартів надання соціальних послуг.

При цьому, одним з найбільш істотних викликів, яких зазнає сфера соціальних послуг на даний момент, є масове зростання кількості ВПО, які у зв'язку з війною перемістились з територій бойових дій, втратили рідних, рухоме і нерухоме майно та перебувають під загрозою соціального відчуження.

З огляду на це, важливо переглянути всі державні стандарти та привести їх у відповідність до вимог часу та умов, в яких перебуває країна на сьогодні.

Ризики соціального відчуження ВПО пов'язані насамперед з неможливістю забезпечення базових соціальних потреб (відсутність житла, обмежений доступ до соціальних виплат, обмежений доступ до медичної допомоги, труднощі з пошуком роботи тощо), але також вони зумовлені й пережитим психологічним стресом і відсутністю прийняття з боку нового оточення. Саме в межах територіальної громади виявлення потребуючих осіб/сімей, видається найбільш реальним та таким, що може ефективно функціонувати [8]. Цілком ймовірно, що якби на надавачів соціальних послуг була покладена персональна відповідальність щодо забезпечення соціальної профілактики складних життєвих обставин та належне виявлення осіб в складних життєвих обставинах на території відповідної громади, це сприяло би зменшенню кількості отримувачів соціальних послуг, а, відповідно, і навантаженню на соціальних працівників та на місцевий бюджет.

Одним із шляхів задоволення соціальних потреб ВПО є відкриття центрів комплексної підтримки, в яких надають допомогу соціальні працівники, психологи, волонтери, які сприяють інтеграції ВПО та налагодженню стосунків з приймаючою громадою Такі центри - це природний простір, що створює умови

для налагодження контактів і побудови відносин між членами приймаючої спільноти і переміщеними особами Тож, державі і територіальним громадам варто було би приділити увагу можливостям і забезпеченню їх створення та активної роботи, що потребує окремого глибинного дослідження, так як може бути перспективним напрямком, який допоможе особі/сім'ї швидше вийти зі складних життєвих обставин.

Успішне функціонування громади потребує залучення до її діяльності усіх соціальних груп Вважаємо, що подальше вдосконалення інституту соціальних послуг в Україні насамперед пов'язане з відпрацюванням дієвих та ефективних механізмів надання соціальних послуг з урахуванням особливостей їх отримання.

Одним із таких механізмів є проведення визначення потреб населення громади у соціальних послугах, що є основою системи надання соціальних послуг, забезпечує якісний та індивідуальний підхід до отримувачів, а також ефективність використання коштів місцевого бюджету Застосування комплексу методів цього дослідження (зокрема виїзних робочих зустрічей, проведених круглих столів) було виявлено, що у більшості громад не проводилось визначення потреб населення громади у соціальних послугах.

Згідно з Порядком визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженим Наказом МСП від 20 01 2014 року № 28 (далі - Наказ) [9], структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення виконавчих комітетів відповідних рад визначають потреби населення у соціальних послугах.

У відповідності до пункту 3 1 Наказу, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення виконавчих комітетів відповідних рад на підставі отриманої інформації здійснюють підсумковий аналіз даних, визначають

потреби населення у соціальних послугах, узагальнюють інформацію щодо потенційних та фактичних отримувачів соціальних послуг, суб'єктів, що надають соціальні послуги на території адміністративно-територіальної одиниці, рівень задоволеності у соціальних послугах та подають для подальшого вивчення та узагальнення до Міністерства соціальної політики Автономної Республіки Крим, структурних підрозділів з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій щороку до 1 квітня.

Так, якщо громада не визначає потреби населення у соціальних послугах, відповідно вона порушує норми законодавства і, більше того, така громада не може належним чином визначити, які соціальні послуги може надавати, а які потрібно закупувати в інших надавачів. Також відсутність проведеного визначення потреб населення у соціальних послугах негативно впливає на ефективність використання коштів місцевого бюджету та можливість затвердити тарифи на соціальні послуги, тому що їх просто неможливо встановити за відсутності достовірних даних про потреби населення. Важливим моментом в цьому є і те, що відсутній механізм притягнення до відповідальності осіб, які відповідають за непроведення визначення потреб населення у соціальних послугах.

Також, у ході застосування комплексу методології дослідження виявлено, що в довоєнний період в територіальних громадах недостатньо здійснювалось інформування населення про перелік надання соціальних послуг надавачами соціальних послуг. Відсутність єдиного підходу до організації системи надання соціальних послуг в громадах та відсутність єдиного інтерфейсу подачі інформації про надання соціальних послуг на офіційному веб-порталі територіальної громади, стало причиною нерозуміння населення, яке в мирний час ніколи не потребували і не користувались соціальними послугами, до якого органу та за якою соціальною послугою звертатись.

Не менш важливою проблемою сфери надання соціальних послуг є постійна нестача кадрів. Це зумовлено багатьма чинниками, зокрема такими:

важкі умови праці при постійному емоційному та моральному навантаженні, її низька оплата, непрестижність професії та обмежені перспективи професійного зростання. Збройна агресія російської федерації проти України примножила проблему, оскільки багато працівників соціальної сфери виїхали за кордон або перемістились в інші регіони країни. В закладах соціального обслуговування практично неможливо знайти мультидисциплінарних фахівців - соціальних працівників, які б забезпечили якісне, адресне та інклюзивне надання кількох видів соціальних послуг.

Зменшенню відтоку кадрів могли би сприяти відповідальне та зацікавлене ставлення очільників громад до соціальної сфери, сучасний підхід до організації роботи надавачів соціальних послуг, професійне навчання, просвітницька робота, програма стимулів, збільшення видів надання соціальних послуг та різноманітні заходи з підняття престижності професії.

В абзацах четвертих, п'ятих підпункту 2 3 пункту 2 мотивувальної частини Рішення Великої палати Конституційного Суду України від 22 травня 2018 року [№ 5-р/2018](#) у справі за конституційним поданням 49 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) пункту 12 розділу I Закону України «Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність деяких законодавчих актів України» від 28 грудня 2014 року № 76–VIII, Конституційний Суд України зазначає, що положення Основного Закону України зобов'язують державу створити ефективну систему соціального захисту різних категорій осіб, яка сприяла б узгодженню рівня їхнього життя з реалізацією права на достатній життєвий рівень для них та їхніх сімей шляхом надання відповідного соціального забезпечення. Заходи соціального захисту мають втілювати ідеї соціальної солідарності та справедливості, бути спрямовані на охорону і захист особи при настанні можливих соціальних ризиків.

На думку Конституційного Суду України, держава, виходячи з існуючих фінансово-економічних можливостей, має право вирішувати соціальні питання на власний розсуд. Тобто у разі значного погіршення фінансово-економічної ситуації, виникнення умов воєнного або надзвичайного стану, необхідності

забезпечення національної безпеки України, модернізації системи соціального захисту тощо держава може здійснити відповідний перерозподіл своїх видатків з метою збереження справедливого балансу між інтересами особи та суспільства. Проте держава не може вдаватися до обмежень, що порушують сутність конституційних соціальних прав осіб, яка безпосередньо пов'язана з обов'язком держави за будь-яких обставин забезпечувати достатні умови життя, сумісні з людською гідністю. Тож, оскільки повноваження щодо якісного, інклюзивного, адресного надання соціальних послуг передані на місця, то виконавчі органи територіальної громади, зобов'язані належно виконувати свої обов'язки та забезпечувати достатній рівень життя населення відповідної територіальної громади [10].

Попри зауваження та недоліки, які було виявлено в результаті застосування комплексу методів дослідження, варто зазначити також і про позитивні зміни у сфері нормативно-правового регулювання надання соціальних послуг, які відбулися після початку повномасштабного вторгнення та суттєво впливають на якість та швидкість надання соціальних послуг.

Зокрема, 27 квітня 2022 року набрав чинності прийнятий ВРУ ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях» від 14 квітня 2022 року № 2193-IX [11], яким:

1) розширено повноваження військових адміністрацій та органів місцевого самоврядування з метою ефективного реагування на складні умови воєнного та надзвичайного станів, зокрема:

- з урахуванням п 15 частини другої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» від 12 травня 2015 № 385-VIII на військові адміністрації покладено повноваження із управління закладами освіти, установами освіти, закладами охорони здоров'я, культури, фізичної культури і спорту, *надавачами соціальних послуг*, які належать територіальним громадам або передані їм, молодіжними, підлітковими закладами за місцем проживання; організації їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення; *організації*

надання ними послуг, у тому числі соціальних.

- з урахуванням п 12–1 частини 3 статті 11 Закону України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 № 2671-VIII повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій доповнено *визначенням особливостей порядку організації надання соціальних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці (або на регіональному рівні) у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях.*

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

2) змінено строки та порядок визначення середньомісячного сукупного доходу особи та уточнено порядок визначення розміру компенсації за догляд фізичним особам:

- для визначення середньомісячного сукупного доходу малозабезпеченої особи беруться до уваги дані вже за один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення за наданням соціальних послуг, не перевищує двох прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб. Спосіб обчислення середньомісячного сукупного доходу особи визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу її сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу.

- розмір компенсації за догляд фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 №

2671-VIII без здійснення підприємницької діяльності на непрофесійній основі, незалежно від кількості осіб, за якими здійснюється догляд, розраховується як різниця між прожитковим мінімумом на одну особу в розрахунку на місяць, встановленим законом на 1 січня календарного року, в якому надаються соціальні послуги, та середньомісячним сукупним доходом фізичної особи - надавача соціальної послуги *за один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення із заявою* про згоду надавати соціальні послуги. Середньомісячний сукупний дохід фізичної особи - надавача соціальної послуги визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу її сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу. У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях компенсація за догляд, передбачена цією частиною, особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання/перебування разом із особами, за якими вони здійснюють догляд, призначається і виплачується в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

3) збільшено права надавачів соціальних послуг у прийнятті рішень, зокрема:

- у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях для невідкладного надання соціальних послуг структурний підрозділ з питань соціального захисту населення уповноважених органів системи надання соціальних послуг уповноважений надати *право надавачам соціальних послуг державної/комунальної власності приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово)* (консультування, надання притулку, догляд, підтримане проживання, короткотермінове проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

- уповноважені органи системи надання соціальних послуг, мають право приймати рішення, у тому числі у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, про надання за рахунок бюджетних коштів інших соціальних послуг та/або іншим категоріям осіб, ніж передбачені частиною другою цієї статті Надані соціальні послуги під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях надавачами соціальних послуг державної/комунальної форми власності (надання притулку, догляд, підтримане проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання/перебування, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, фінансуються у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

4) змінено підхід до оплати соціальних послуг, зокрема:

- встановлено, що всі соціальні послуги надаються за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу отримувача соціальних послуг особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, тимчасовою окупацією.

- уточнено, що середньомісячний сукупний дохід отримувача соціальних послуг для визначення права на отримання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів або з установам диференційованої плати визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій за один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення, та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу його сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу.

Інший нормативно-правовий акт, який удосконалив порядок надання соціальних послуг в умовах війни є Постанова КМУ від 07 травня 2022 року № 560 (яка набрала чинності 18 травня 2022 року), якою було внесено зміни до

Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади (надалі - Порядок 1), затвердженому постановою КМУ від 26 червня 2019 р № 576 [12] та до Порядку організації надання соціальних послуг (надалі - Порядок 2), затвердженому постановою КМУ від 1 червня 2020 р № 587 [13] з метою врегулювання надання соціальних послуг у період введення надзвичайного та/або воєнного стану Цими підзаконними нормативно-правовими актами, зокрема:

1) змінено підхід до надання соціальних послуг екстрено (кризово):

- у п 5–1 Порядку 1 та п 34 Порядку 2 визначено підстави за яких надаються соціальні послуги екстрено (кризово), а також розширено види надання таких соціальних послуг та визначено порядок їх надання

- у п 12, 13, 14 Порядку 2 встановлено підхід до визначення потреб населення у соціальних послугах

2) розширено перелік суб'єктів виявлення осіб з інвалідністю, осіб похилого віку: в абзаці першому пункті 6 Порядку 1 та пункті 5 Порядку 2 до переліку суб'єктів виявлення осіб з інвалідністю, осіб похилого віку додано *волонтерів*;

3) врегульовано питання щодо порядку подачі е-документів під час подання заяви щодо надання соціальних послуг, у тому числі з використанням мобільного додатка, та розширює перелік документів, які додаються до заяви та підтверджують статус особи, яка має інвалідність потребує надання соціальних послуг, а саме - пенсійне посвідчення, або довідка для отримання пільг особами з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу, видана структурним підрозділом з питань соціального захисту населення районної, районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчим органом міської ради, або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги відповідно до Законів України «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю», «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю» (п 8 Порядку 1 та п 28 Порядку 2);

4) врегульовано питання надання соціальних послуг у разі відсутності в особи з інвалідністю, особи похилого віку документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України: передбачається, що в разі відсутності в особи з інвалідністю, особи похилого віку, яка потребує надання соціальних послуг документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, рішення про надання соціальних послуг приймається без їх подання за заявою такої особи або її законного представника або повідомлення органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв'язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях) При цьому надавач соціальних послуг надає допомогу особі з інвалідністю, особі похилого віку в оформленні заяви та/або документів для звернення в установленому порядку до територіального органу/територіального підрозділу ДМС, центру надання адміністративних послуг, державного підприємства, що належить до сфери управління ДМС, або його відокремленого підрозділу для оформлення втрачених документів Проте, після припинення/скасування надзвичайного або воєнного стану на території України або в окремих її місцевостях особа з інвалідністю, особа похилого віку, яка отримує соціальні послуги, або її законний представник, або уповноважений представник органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв'язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях) з метою підтвердження відомостей, необхідних для прийняття рішення про надання соціальних послуг, протягом місяця надає уповноваженому органу необхідні документи, які не було подано раніше (п 8 Порядку 1 та п 25 Порядку 2).

5) врегульовано питання територіальної приналежності для отримувачів соціальних послуг:

- у разі виявлення соціальним менеджером/фахівцем із соціальної роботи особи/ сім'ї, яка належить до вразливих категорій населення або перебуває під впливом чинників, що можуть зумовити потрапляння у складні

життєві обставини, інформує про це уповноважений орган або надавача соціальних послуг за її задекларованим/зареєстрованим місцем проживання (перебування) шляхом надсилання не пізніше ніж наступного робочого дня повідомлення у письмовій або електронній формі, засобами телекомунікаційного, зокрема електронного та телефонного, зв'язку (п. 7 Порядку 2);

- подання заяви особою, її законним представником, повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування про надання соціальних послуг можуть прийматися центром надання адміністративних послуг за задекларованим/зареєстрованим місцем проживання (перебування) особи (за місцем звернення особи під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану) (п 26 Порядку 2).

Позитивними також є зміни у порядку надання такого виду соціальних послуг як натуральна допомога Так, згідно Наказу Міністерства соціальної політики України «Про затвердження змін до деяких наказів Міністерства соціальної політики України» [від 11 травня 2022 № 147](#) доповнено новим розділом Державний стандарт соціальної послуги натуральна допомога, затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України від 25 березня 2021 року № 147, щодо особливостей надання даної соціальної послуги екстрено (кризо- во) в умовах надзвичайного або воєнного стану Так, підставою для отримання соціальної послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або надавачем соціальної послуги відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» Рішення про надання такої соціальної послуги приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується її надання Строк надання соціальної послуги натуральна допомога визначається індивідуально [14] .

2.2. Аналіз діючих практик та підходів у сфері надання соціальних послуг в Україні в умовах воєнного стану

Як уже зазначалося вище, широке коло повноважень у сфері соціальних послуг, у відповідності до Закону, передано ТГ. Такі зміни у правовому регулюванні порядку надання соціальних послуг спрямовані на те, щоб максимально наблизити надання соціальних послуг до людей, тобто до отримувачів.

Експертна дискусія під час національного круглого столу «Розвиток соціальних послуг під час війни: виклики та можливості», який 30 червня 2023 року організувала та провела благодійна організація «Благодійний фонд «Право на захист» за підтримки та сприяння Консорціуму Реагування (UKRAINE RESPONSE CONSORTIUM) під керівництвом Бюро гуманітарної допомоги ВНА і міжнародної благодійної організації ACTED, підкреслила брак поінформованості як одержувачів, так і надавачів соціальних послуг з ключових питань щодо соціальних послуг в Україні.

Зокрема, одержувачі соціальних послуг потребують додаткової інформації щодо можливостей та способів одержання соціальних послуг. Натомість надавачі соціальних послуг відчують потребу у інформаційній підтримці щодо способів формування ринку соціальних послуг. Необхідними для органів місцевого самоврядування є методичні рекомендації з зазначенням дієвих інструментів та поетапним алгоритмом дій в імplementації Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженого Наказом МСП від 20 01 2014 року № 2 .

Також для підвищення рівня обізнаності надавачів соціальних послуг за підсумками проведеного круглого столу. Національній соціальній сервісній службі України було запропоновано провести інформаційно-просвітницьку кампанію для населення та представників органів місцевого самоврядування про розширення можливостей громади у сфері соціального обслуговування населення.

Методологічної підтримки в імплементації норм національного законодавства потребують також локальні установи та комунальні заклади соціальної сфери. Тому МСП запропоновано забезпечити таку підтримку шляхом проведення місячних онлайн та офлайн зустрічей, вебінарів, координаційних нарад.

Задля підвищення рівня залученості громадських організацій до формування ринку соціальних послуг органам місцевого самоврядування запропоновано стимулювати розвиток громадських організацій - надавачів соціальних послуг на локальному рівні, шляхом проведення інформаційних зустрічей, семінарів, воркшопів серед населення територіальної громади та організацій громадянського суспільства Ілюстративними у цій сфері можуть бути кращі практики надання соціальних послуг, мова про які піде далі.

В ході спілкування з представниками установ та закладів соціальної сфери територіальних громад, виїзних робочих зустрічей та проведення круглих столів, монітору та аналізу соціальних мереж, нами було проаналізовано різноманітні практики у сфері надання соціальних послуг, кращими з яких, на нашу думку, є наступні.

Залучення громади у покращенні матеріально-технічної бази центру надання соціальних послуг (Сосницька територіальна громада Чернігівської області) [15]

У 2019 році Сосницька селищна рада взяла участь у навчанні Польського Фонду Солідарність щодо впровадження соціальних послуг в Україні, а також подали та виграли проект з приводу створення постійно діючої системи надання соціальних послуг у громаді У рамках реалізації цього проекту було придбано автомобіль на 7 місць Більше того, у КУ «Центр надання соціальних послуг» діє мультидисциплінарна команда (медсестра, взуттєвик, перукар, соціальний працівник), яка завдяки реалізації цього проекту має можливість надавати послуги максимально наближено до людей.

Залучення громади до надання підтримки ВПО. Зокрема, заслуговує на увагу соціальна ініціатива «RECHİ.SUPPORT», яка полягала у наданні

підтримки ВПО у засобах першої необхідності, одязі, побутових приладах через соціальні мережі [15].

Проект «rechi.support» створив ресурс, що об'єднує людей, яким потрібна допомога і які можуть цю допомогу надати. Головний інструмент реалізації - це сторінка у соціальній мережі. На ньому авторка проекту з самого початку виставляє запити з потрібними речами для тієї чи іншої родини.

Внутрішньо переміщені особи звертаються до сторінки проекту «речі support», написавши в особисті повідомлення всі свої потреби (починаючи від одягу й закінчуючи деякою домашньою технікою). Українці можуть вказувати запити для усіх членів родини, незалежно від віку або статі. Запити закриваються анонімно. Речі одразу відправляються родині від інших людей, або одного донора, що зручно та не потребує додаткових фінансів. Станом на листопад 2022 року близько 800 сімей отримали повний пакет допомоги від звичайних речей до мінімальної побутової техніки. Сім'ї - це переважно від 3 до 8 людей.

Проект психолога - медичної допомоги «Моє серденько» Фастівської громади Київської області [16].

Даний проект передбачає надання дітям та їх родинам, які постраждали від війни психологічної та медичної допомоги. В рамках проекту дітям надається всебічна допомога, у тому числі медична та реабілітаційна. У громаді вже успішно реалізовано першу частину даного проекту - дітям та батькам, постраждалим від війни, надається кваліфікована психолого- медична допомога, а для малюків створено безпечне ігрове середовище, де у грі, фахівці можуть виявляти певні проблеми зі здоров'ям у дітей.

Центр підтримки та медико-психологічної реабілітації для військовослужбовців та членів їх родин «Родина 4.5.0.» Фастівської громади Київської області.

Даний проект передбачає створення єдиного вікна звернень ветерана, тобто місця, де військовослужбовець матиме змогу отримати комплекс необхідних йому соціальних послуг, заповнити необхідні документи/заяви на оформлення соціальних допомог, тощо.

Методологія проведення визначення потреб населення Боярською громадою Київської області.

Заслуговують на увагу використані способи збору інформації для проведення визначення потреб населення Боярської громади, які передбачали широке залучення громадськості до виявлення таких потреб. Отримана за результатами збору інформація формує підґрунтя для наступного формування та використання бюджету ТГ.

До прикладу, працівники розміщували оголошення в місцевих засобах масової інформації, на дошках оголошень громади, на сайтах соціальних мереж, опитували населення і отримали великий об'єм даних, який допоміг отримати більш точні показники про потреби населення відповідної ТГ.

Проект «Соціальне таксі» Солонянської громади Дніпропетровської області [17]

За підтримки БО «БФ «Право на захист» Солонянська громада отримала автомобіль на реалізацію соціального проекту «Соціальне таксі». Відтак, кожний житель даної громади має право звернутися до КУ «Центр надання соціальних послуг» з письмовою заявою та необхідним переліком документів.

Заява опрацьовуються спеціалістом даного Центру та передається директору для прийняття рішення.

Розроблення Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг Жовтоводської міської територіальної громади Дніпропетровської області.

З метою розвитку системи соціальних послуг, досягнення поставлених цілей на зменшення показників кількості осіб/сімей, які потрапили в складні життєві обставини, участь та реалізацію проектів задля поліпшення соціального захисту мешканців громади було розроблено та прийнято сесією міської ради Стратегію розвитку системи надання соціальних послуг (рішення сесії Жовтоводської міської ради Кам'янського району Дніпропетровської області від 29 вересня 2021 року № 511–13/VIII) Як зазначається в Стратегії: «Розроблення й прийняття Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг Жовтоводської міської територіальної громади дозволить досягнути

уніфікованого, системного й послідовного підходу до планування й організації системи надання соціальних послуг у громаді. Дозволить створювати нові соціальні заклади й застосовувати нові форми соціальної підтримки, сприятиме забезпеченню професійної допомоги й реалізації конституційно встановлених і законодавчо визначених прав мешканців Жовтководської міської територіальної громади на соціальний захист, на отримання представниками усіх вразливих категорій населення громади фахових соціальних послуг відповідно до індивідуально визначених потреб, із застосуванням адресного підходу, комплексно й з дотриманням принципів, визначених у державних стандартах соціальних послуг».

Така Стратегія дає змогу на реальних показниках більш ефективніше брати участь в програмах та проєктах, зокрема міжнародних донорів.

2.3. Результати соціологічного опитування про доступність соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб та осіб, які постраждали від війни, на території України

З метою виявлення того, як ТГ, в яких реалізується цей проєкт, оцінюють ефективність порядку надання соціальних послуг, їх якість, а також для визначення потреб осіб/сімей, які опинились в складних життєвих обставинах, або тікають від війни, було проведено соціологічне опитування. У дослідженні вивчалась думка дорослого населення віком від 18 років - осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують отримання соціальних послуг, які проживають на території Дніпропетровської, Київської та Чернівецької області.

У межах вказаного соціологічного дослідження було опитано 131 респондент, з яких 41 особа - це представники надавачів соціальних послуг, а 90 осіб - отримувачів соціальних послуг (з яких 79 жінок та 11 чоловіків)

Опитування проводилось в період з 5 грудня 2022 року по 5 січня 2023 року у 61 населеному пункті на території 13 громад трьох областей, в яких реалізовувався проєкт, а саме:

- **4 громад Дніпропетровської області** (Софіївської ТГ Криворізького району, Тернівського району Криворізької міської ради, Павлоградської ТГ Павлоградського району, Тернівської ТГ Павлоградського району);

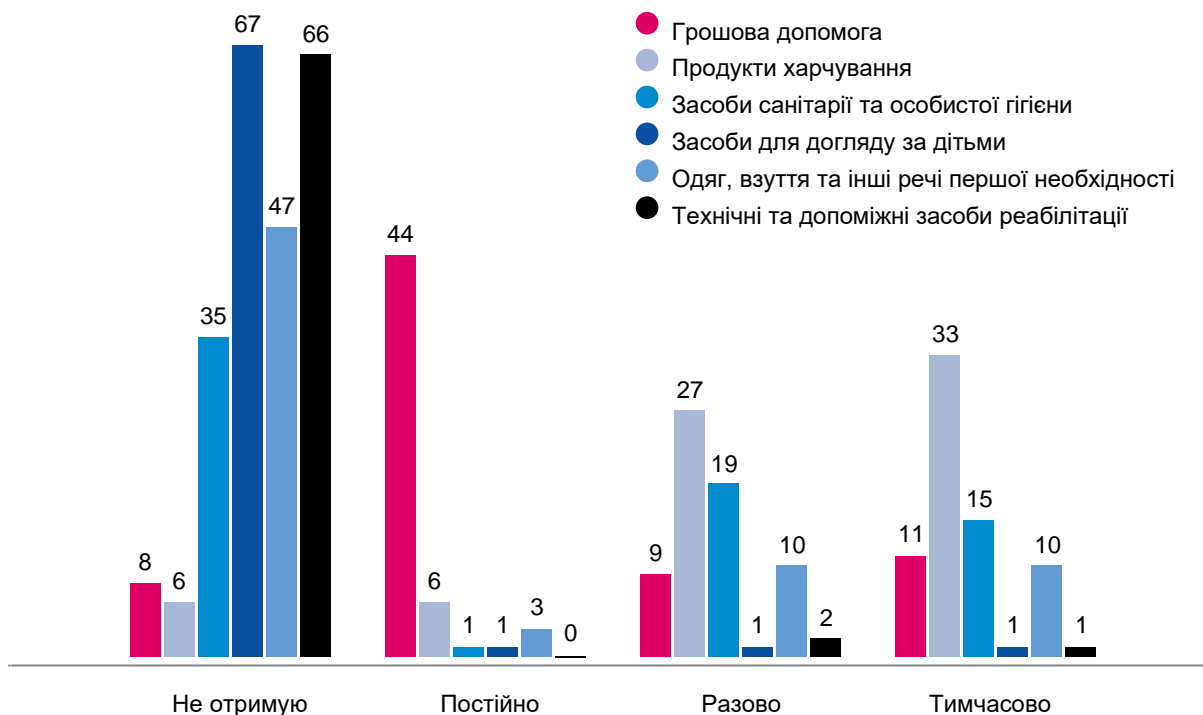
- **7 громад Київської області** (Баришівської ТГ Броварського району, Бишівської ТГ Фастівського району, Васильківської ТГ Обухівського району, Володарської ТГ Білоцерківського району, Макарівської ТГ Бучанського району, Фастівської ТГ Фастівського району, Яготинської ТГ Бориспільського району);

- **2 громад Чернівецької області** (Герцаївської ТГ Чернівецького району, Кельменецької ТГ Дністровського району) .

Нерепрезентативне опитування проводилось психологами та соціальними працівниками, які працюють на території відповідних областей, під час виїзду мобільних бригад

Серед опитуваних респондентів - отримувачів соціальних послуг спостерігається, що **найбільший попит має натуральна допомога:** продукти харчування, засоби санітарії та особистої гігієни, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, які отримуються здебільшого разово або тимчасово

Рисунок 1 Матеріальна підтримка



За результатами опитуваних респондентів - отримувачів соціальних послуг, спостерігаємо, що найбільш затребуваними соціальними послугами є наступні базові, комплексні та технічні послуги (див рис 4 2, 4 3 та 4 4):

Рисунок 2 Базові послуги



Рисунок 3 Комплексні послуги



Рисунок 4 Технічні послуги



У відповідь на питання про те, що хотілося би покращити для того, аби соціальні послуги стали більш якісними, надійшли різні відповіді, але найчастіше респонденти наголошували на тому, що потрібно більше:

- гуманітарної допомоги;
- житла (безкоштовного / соціального / тимчасового, в т ч побажання отримати таке житло);
- соціальних закладів/установ;
- працівників, які надають соціальні послуги;
- інформування про соціальні установи, які надають соціальні послуги;
- матеріально- технічної бази закладів та установ;
- методологічної підтримки від органів центральної влади

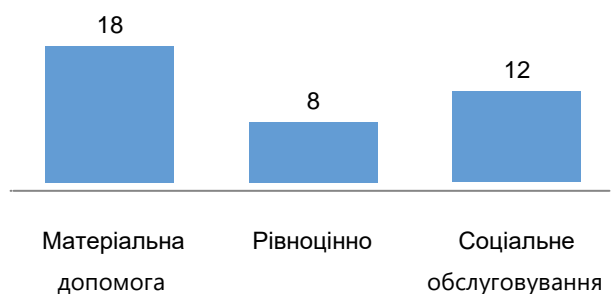
На думку отримувачів соціальних послуг, найбільш потрібними в громаді є такі заклади (див рис 4 5)

Рисунок 5 Соціальні заклади, які потрібні у громаді



За інформацією респондентів - представників надавачів соціальних послуг, найбільшим попитом серед населення користується отримання матеріальної допомоги, меншим є попит на соціальне обслуговування (див рис 4 6)

Рисунок 6 Види допомоги, що користуються найбільшим попитом серед населення



Таким чином, виходячи з результатів опитування, можемо підсумувати, що, враховуючи умови воєнного стану, отримані результати дають чітке розуміння, чого найперше потребує особа/сім'я, яка опинилася в складних життєвих обставинах, та населення, що тікає від війни. Як ми бачимо, описані в дослідженні проблеми щодо відсутності належної системи організації надання соціальних послуг, інформування населення про види надання соціальних послуг та

заклади/установи, які надають відповідні послуги, тощо підкріпилися отриманими результатами опитування

Також ми спостерігаємо, що отримувачі більше потребують гуманітарної допомоги, безкоштовного житла, що може проявитись також в контексті того, що отримувачі не будуть активним в інтеграції до нових умов життя.

Висновки до другого розділу

Практична частина дослідження полягала у зборі емпіричного матеріалу шляхом використання різних методів збору інформації.

Використані методи дозволили отримати результати, що мають важливе значення для виявлення проблем і недоліків чинної системи надання соціальних послуг в Україні. Аналіз чинного законодавства України, наявних наукових праць, думки громадськості та учасників системи соціального обслуговування, дозволяє ідентифікувати проблемні аспекти та виявити соціальні потреби населення.

Розроблені рекомендації включають не лише пропозиції змін в нормативному регулюванні та правозастосуванні, але й розробку нових програм і політик, покращення організаційної структури та розподілу ресурсів, забезпечення доступу до якісних соціальних послуг та розширення мережі провайдерів соціальних послуг.

В цілому, результати дослідження слугуватимуть важливим інструментом для вдосконалення системи соціального обслуговування населення в Україні та забезпечення ефективної соціальної підтримки громадян, які цього потребують внаслідок повномасштабної збройної агресії РФ проти України.

ВИСНОВКИ

"Соціальні послуги" – це комплекс дій та заходів, спрямованих на підтримку та поліпшення якості життя осіб чи груп, які потребують допомоги через різні життєві обставини, такі як важка матеріальна ситуація, інвалідність, вік чи інші соціальні фактори. Метою соціальних послуг є забезпечення соціальної підтримки, покращення якості життя та створення умов для повноцінної участі осіб у суспільстві.

Соціальні послуги можуть включати в себе широкий спектр заходів, таких як фінансова допомога, психологічна підтримка, медична допомога, житлові умови, професійна реабілітація, навчання та інші види допомоги, які спрямовані на задоволення основних потреб та покращення благополуччя людей.

Ретроспективний аналіз поняття "соціальні послуги" дозволяє розглянути його еволюцію та зміни в часі. В історії розвитку суспільства зростала увага до соціальних питань, що призвело до формування та розвитку системи соціального обслуговування.

На початку соціальних послуг увага була спрямована переважно на благодійність та допомогу в найбільш кризових ситуаціях. Однак з часом підхід до соціальних послуг став більш системним та орієнтованим на вирішення кореневих причин соціальних проблем.

Розширення поняття "соціальні послуги" також відбулося через розвиток законодавства та залучення міжнародних стандартів. Визнання прав людини на соціальний захист та забезпечення базових соціальних послуг стало ключовим аспектом в розвитку сучасних соціальних систем.

Ретроспективний аналіз також відображає зміни в суспільних уявленнях та вимогах до соціальних послуг, враховуючи зміни в структурі населення, економічному стані суспільства та соціокультурному контексті.

Загалом, соціальні послуги є необхідним елементом соціальної політики, спрямованої на забезпечення гідності та підтримки всіх членів суспільства, особливо тих, хто знаходиться у вразливому положенні.

У довоєнний період в Україні існує система соціального захисту, яка включає в себе різні види допомоги, такі як пенсії, соціальні виплати, матеріальна допомога тощо.

Політика соціального захисту адресована різним категоріям населення, включаючи пенсіонерів, інвалідів, дітей, безробітних та інші вразливі групи.

Уряд України співпрацює з різними міжнародними організаціями та фондами, які надають фінансову підтримку та консультації з питань соціальної політики.

Загальною метою є забезпечення соціального захисту та допомоги тим, хто цього потребує, зокрема в умовах внутрішнього конфлікту та гуманітарної кризи.

У ситуації повномасштабного вторгнення важливою стає робота органів влади та громадських структур для забезпечення безпеки громадян та надання їм необхідної допомоги. Соціальні служби важливо враховувати потреби вразливих груп населення, таких як діти, люди з інвалідністю, літні громадяни та інші, і реагувати на їхні потреби у важких умовах конфлікту.

Очікуваними результатами будь-якого реформування сфери соціальних послуг має бути підвищення рівня якості життя та забезпечення реалізації конституційних прав населення шляхом організації системи соціальних послуг в такий спосіб, що задовольняє потреби населення в отриманні доступних, якісних та адресних соціальних послуг. Не повинна стати виключенням з цього правила і реалізовані нещодавно зміни: передача повноважень з надання соціальних послуг територіальним громадам. Однак, як свідчать результати дослідження, існує ціла низка проблем, які потребують додаткового вивчення та вирішення для того, щоб забезпечити своєчасний та безперешкодний доступ громадян до всіх соціальних послуг, що гарантуються державою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Без додаткових довідок та черги – як зміниться сфера соціальних послуг із запровадженням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Міністерство цифрової трансформації України. 2021. [електронний ресурс] // режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/news/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-cherg-yak-zminitsya-sfera-sotsialnikh-poslug-z-vprovadzhennyam-edinoi-informatsiynoi-sistemi-sotsialnoi-sferi> (дата звернення: 18.11.2022).
2. Белєвцова Я. С. Розвиток системи надання соціальних послуг в Україні / Я. С. Белєвцова // Державне будівництво [Електронне видання]. – 2008. – № 2. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua>
3. Белєвцова Я.С. Зарубіжний досвід реалізації механізму надання соціальних послуг / Я.С.Белєвцова // Теорія та практика державного управління: Зб. наук. праць. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2007. – Вип. 2 (17). – С.251-256
4. Братасюк О.Б., Ментух Н.Ф. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. С.58-60
5. Грига І. М. Якість соціальних і медичних послуг / І. Грига // Соціальна політика, соціальна робота й охорона Здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції. – К.: Сфера, 2007. – С.31-35
6. Два роки президента Зеленського: оцінки громадян / Група «Рейтинг». Соціологічна група «Рейтинг». 2021. [електронний ресурс] // режим доступу: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/dva_goda_prezidenta_zelenskogo_ocenki_g_azhdan.html (дата звернення: 18.11.2022).
7. Дубич К. Європейський досвід впровадження механізму соціального контактування соціальних послуг / К. Дубич // Ефективність державного управління: Збірник наукових праць. – 2013. – Вип. 34. – С.182-190

8. Дубич К. Реформи соціальних послуг в Україні: сучасний стан і проблеми впровадження / К. Дубич // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – № 1. – С. 211-218.
9. Економіка та держава : міжнар. наук.-практ. журн. – 2009. – № 12. – С.86-91
10. Загальнонаціональне опитування “Цифрова грамотність населення України” Міністерство цифрової трансформації України. 2019. [електронний ресурс] // режим доступу:https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf (дата звернення: 13.10.2022).
11. Загальнонаціональне опитування “Цифрова грамотність населення України” / Міністерство цифрової трансформації України. 2021. [електронний ресурс] // режим доступу:https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna_2021_ukr.pdf (дата звернення: 13.10.2022).
12. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (2022). [Електронний ресурс] //Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>.
13. Закон України «Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я» (2022). [Електронний ресурс] //Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-20#Text>.
14. Ільчук Л.І. Сучасні підходи щодо розуміння Змісту категорії «соціальні послуги» та її інтерпретації [Електронний ресурс] / Л.І.Ільчук, Ю.В.Кривобок // Центр перспективних соціальних досліджень Міністерства соціальної політики України. – Режим доступу: http://cpsr.org.ua/index.php?option=com_content
15. Інститут соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України. (2022, 23 квітня). Стан суспільної свідомості в Україні напередодні повномасштабного російського вторгнення-Результати всеукраїнського репрезентативного опитування. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://bit.ly/3vHe7jO>

16. Інститут соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України. (2022, 23 квітня). Стан суспільної свідомості в Україні напередодні повномасштабного російського вторгнення - Результати всеукраїнського репрезентативного опитування. [Електронний ресурс] // – Режим доступу: <https://bit.ly/3vHe7jO>
17. Качан Л. Н. Реформування та модернізація соціальних послуг (досвід країн-членів ЕС) / Л.Качан, О.Косенко // Соціальний Захист. – 2005. – № 9. – С.8-14
18. Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність. Європейська комісія. 2018 [електронний ресурс] // режим доступу:<https://education.ec.europa.eu/sites/default/files/recommendation-key-competences-lifelong-learning.pdf> (дата звернення: 06.09.22).
19. Конституція України від 28 06 1996 № 254к/96-ВР [Електронний ресурс] //Верховна Рада України. – Режим доступу:: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
20. Кочемировська О. Щодо розвитку системи надання соціальних послуг в Україні на сучасному етапі: Аналітична Записка [Електронний ресурс] / О.Кочемировська, А.Авчухова //Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/articles/1328/#_ftnref1
21. Кравченко, О. О., Міщенко, М. С., Скочко, М. О. (2021). Культурно-рекреаційно туристична Черкащина: інклюзивно-соціальна 3D-карта (з досвіду Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини). Соціальна робота та соціальна освіта. Вип. 2 (7), С. 127–133. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(7\).2021](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(7).2021).
22. Крентовська О.П. Концептуальні Засади розвитку системи соціальних послуг в умовах старіння населення / О.П.Крентовська //
23. Культурно-рекреаційно-туристична Черкащина: інклюзивно-соціальна 3D-карта (2021). [Електронний ресурс] // – Режим доступу:<http://surl.li/brlfg>.

24. Лазебна М. Цифрове майбутнє стає сьогоденням. Укрінформ. 2022. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3380732-cifrove-majbutne-stae-sogodennam.html> (дата звернення: 18.11.2022).
25. Мазіна, Н. Е. (2016). Соціально-економічна адаптація внутрішньо переміщених осіб: підходи до виміру. Вісник Маріупольського державного університету, Серія: Філософія, культурологія, соціологія. Вип. 12. С. 131–138.
26. Медична та соціальна реабілітація: навч. посіб. / за заг. ред. Мисули І.Р., Вакуленко Л. О. (2005). Тернопіль: ТДМУ, 402 с.
27. Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах: Наказ від 15.10.2012 р. № 648 [Електронний ресурс] /Мінсоцполітики України. – Режим доступу: <http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article>
28. Миколюк А. В. Діджиталізація та публічна комунікація як інструменти підвищення ефективності місцевого самоврядування. Публічне управління та митне адміністрування. 2022. 22 чер. (№33). С. 45-50.
29. Мінсоцполітики та Всесвітня продовольча програма ООН продовжують співпрацю щодо цифровізації соціальних послуг. Урядовий портал. 2022. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.kmu.gov.ua/news/minsotspolityky-ta-vsесvitnia-prodovolcha-prohrama-oon-prodovzhuiut-spiivpratsiu-shchodo-tsyfrovizatsii-sotsialnykh-posluh> (дата звернення: 18.11.2022).
30. Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. Маркетинг і цифрові технології. 2019. Т. 3. С. 77-82.
31. Новий тлумачний словник української мови. У 4 томах. Т.3. /Укл. В.Яременко, О. Сліпущко. – К.: Аконт, 1999. – С.612
32. Перша психологічна допомога: посібник для працівників на місцях (2017). Київ: Унів. Вид-во ПУЛЬСАРИ. 64 с.: іл. ISBN 97896179615907897.
33. Песоцька, Ю. Ю. (2021). Інклюзивний туризм: в умовах карантину.

Можливості цифрових технологій. Сучасні тенденції розвитку освіти й науки: проблеми та перспективи: зб. наук. праць / гол.ред. Ю. І. Колісник-Гуменюк. Київ–Львів–Бережани–Гомель–Кельце. Вип. 8. С. 228–235. ISSN 2663-9718

34. Петрова І. Л., Балика О. Г., Качан Г. М. Цифрова економіка та поява цифрової зайнятості. Соціально-трудова відносина: теорія і практика. 2020. Т. 10, вип. 1. С 10-18.

35. Петрова М. М. Побудова електронного керування шляхом реформ: досвід Болгарії. Економіка розвитку. 2016. Вип. 78(2). С. 22.

36. Попович, А. М. (2017). Соціальні бар'єри та соціальна реабілітація. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. Вип. 1(40). С. 227–229

37. Про Затвердження Державного стандарту денного догляду: наказ від 30.07.2013 № 452 [Електронний ресурс] //Мінсоцполітики України . – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13/page>

38. Про Затвердження Державного стандарту догляду вдома: наказ від 13.11.2013 № 760 [Електронний ресурс] //Мінсоцполітики України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13/page#n14>

39. Про Затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги: Постанова від 14.11.2012 № 1039 [Електронний ресурс] //Кабінет Міністрів України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1039-2012-п>

40. Про Затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати: наказ від 03.09.2012 № 537 [Електронний ресурс] //Мінсоцполітики України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>

41. Про основні Засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон від 16.12.1993 № 3721-ХІІ [Електронний ресурс] //Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3721-12>

42. Про соціальні послуги : Закон України від 27.04.2022 р. № 267. Верховна рада України. 2020. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 18.11.2022).

43. Про соціальні послуги: Закон від 19.06.2003 № 966-IV [Електронний ресурс] //Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/про%20соціальні%20послуги>

44. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон від 21.06.2001 № 2558-III (Редакція від 09.12.2012) [Електронний ресурс] //Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>

45. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. Верховна рада України. 2020. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text> (дата звернення: 18.11.2022).

46. Радецька, Л.В., Лаба, І.О., Смачило, А.І., Нечаєва, О.О., Лопатенко, К.О., & Баумер, М.М. (2020). Особливості проявів бойових стресових розладів у поранених військовослужбовців Збройних Сил України - учасників бойових дій. Медсестринство, (4), 23-26. [Електронний ресурс] //. – Режим доступу: <https://doi.org/10.11603/2411-1597.2020.4.11868>

47. Радецька, Л.В., Лаба, І.О., Смачило, А.І., Нечаєва, О.О., Лопатенко, К.О., Баумер, М.М. (2020). Особливості проявів бойових стресових розладів у поранених військовослужбовців Збройних Сил України -учасників бойових дій. Медсестринство , (4), 23 -26. [Електронний ресурс] // Режим доступу:<https://doi.org/10.11603/2411-1597.2020.4.1186>

48. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. Наше право. 2014. № 9. С. 175–181.

49. Самойленко А. Особливості цифровізації країн Європейського Союзу в умовах глобалізації. Вісник економіки. 2021. Вип. 1. С.46–54.

50. Слюсаревський, М. (2020). Яким є психологічний супровід трансформаційних процесів в Україні і що потрібно для його покращення. Освіта і суспільство, (1), 5. [Електронний ресурс] // – Режим доступу: <https://naps.gov.ua/ua/press/releases/1778/>

51. Слюсаревський, М. (2020). Яким є психологічний супровід трансформаційних процесів в Україні і що потрібно для його покращення. Освіта і суспільство, (1), 5. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://naps.gov.ua/ua/press/releases/1778/>

52. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Семигіна Т.В., Міщенко К.С., Кіча Т.Г. та ін. – К.: Вид-во ВК “Зірка”, Проект ТАСІС “Посилення регіон. соц. служб”, 2007. – 52 с.

53. Соціологічна група «Рейтинг». (2022, 6 квітня). Восьме загальнонаціональне опитування: Україна в умовах війни. [Електронний ресурс] // Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://bit.ly/3vKP6Va>

54. Суспільно-політичні настрої під час повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України - третя хвиля дослідження. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://bit.ly/3KHH0kk> Refugees Operational Data Portal (2022, April 26). Ukraine Refugee Situation . UNHCR. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine> yond. 2020. P. 378

55. Тофтісова-Матерон Р. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах / Р.Тофтісова-Матерон, М.Дімітрова, К.Ньюмен. – К.: Проект ТАСІС “Посилення рег. соц. послуг в Україні”, 2006. – 225 с.

56. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою / Український інститут майбутнього. 2019. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html> (дата звернення: 14.11.2022).

57. Український центр економічних та політичних досліджень ім. О. Разумкова. (2022, 4 квітня). Українські біженці: настрої та оцінки (березень 2022

p.). [Електронний ресурс] // Режим доступу:<https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/ukrainski-bizhentsi-nastroi-ta-otsinky>

58. Україну за 25 днів війни залишило майже 3,5 мільйони людей – ООН (2022). Interfax-Україна, Інформаційне агентство. [Електронний ресурс] // – Режим доступу:<https://interfax.com.ua/news/general/816385.html>.

59. Федірко Н. В. Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики. Соціально-трудова відносина: теорія і практика. 2020. Т.10, вип. 1. [електронний ресурс] // режим доступу:https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/template_s/article/assets/17310/SLRTP_2022_01_Fedirko.pdf (дата звернення: 10.11.22).

60. Цифрова трансформація соціальної сфери. Міністерство соціальної політики України 2021. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.msp.gov.ua/news/19671.html> (дата звернення: 18.11.2022).

61. Цифрова трансформація соцсфери – Єдина електронна система дозволить заощадити до 11 млрд грн щороку / Кабінет міністрів України. Єдини веб-портал виконавчої влади в Україні. 2021. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.kmu.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-socsferi-yedina-elektronna-sistema-dozvolit-zaoshchaditi-do-11-mlrd-grn-shchoroku> (дата звернення: 13.10.2022).

62. Digital competence: the vital 21st-century skill for teachers and students. School Education Gateway. 2020. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.schooleducationgateway.eu/en/pub/resources/tutorials/digital-competence-the-vital-.htm> (дата звернення: 18.11.2022).

63. E-SOCIAL: Інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України. Міністерство соціальної політики України. 2018. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.msp.gov.ua/files/E-Social/1.pptx> (дата звернення: 18.11.2022).

64. Gartner. Top Strategic Technology Trends for 2022. 2022. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/top-technology-trends> (дата звернення: 18.11.2022)
65. Gartner. What Is Digital Government? 2022. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://www.gartner.com/en/topics/digital-government> (дата звернення: 18.11.2022).
66. Gradus Research Company. (2022, березень). Суспільно-політичні настрої під час повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України - третя хвиля дослідження. <https://bit.ly/3KHH0kk>
67. Gullahorn, J. (1963). An Extension of the U-Curve Hypothesis. *Journal of Social Issues*, 19 (3). P. 33–47.
68. International Digital Economy and Society Index. 2020. [електронний ресурс] // режим доступу:<https://eufordigital.eu/uk/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020/> (дата звернення: 18.11.2022).
69. Larsson, A., Teigland, R. Digital Transformation and Public Services. Societal Impacts in Sweden and Be
70. Refugees Operational Data Portal. (2022, April 26). Ukraine Refugee Situation. UNHCR[Електронний ресурс] // Режим доступу:<http://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

ДОДАТКИ

Додаток А

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

• **Базові соціальні послуги** - соціальні послуги, надання яких отримувачам соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» забезпечується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад, створених згідно із законом та перспективним планом формування територій громад і визнаних Кабінетом Міністрів України спроможними в порядку, встановленому законом (*пункт 1 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*)

• **Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах** - збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг (*пункт 2 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*)

• **Внутрішньо переміщена особа** - громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру (*частина 1 статті 1 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»*)

• **Надавачі соціальних послуг** - юридичні та фізичні особи, фізичні особи

- підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (*пункт 6 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*)

• **Отримувачі соціальних послуг** - особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги (*пункт 10 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*)

• **Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг** - автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для збирання, реєстрації, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення визначених Законом України «Про соціальні послуги» даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг (*пункт 14 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).

• **Вразливі групи населення** - особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників (*пункт 2 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*)

• **Складні життєві обставини** - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно (*пункт 15 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*)

• **Соціальні послуги** - дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають (*пункт 17 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*)

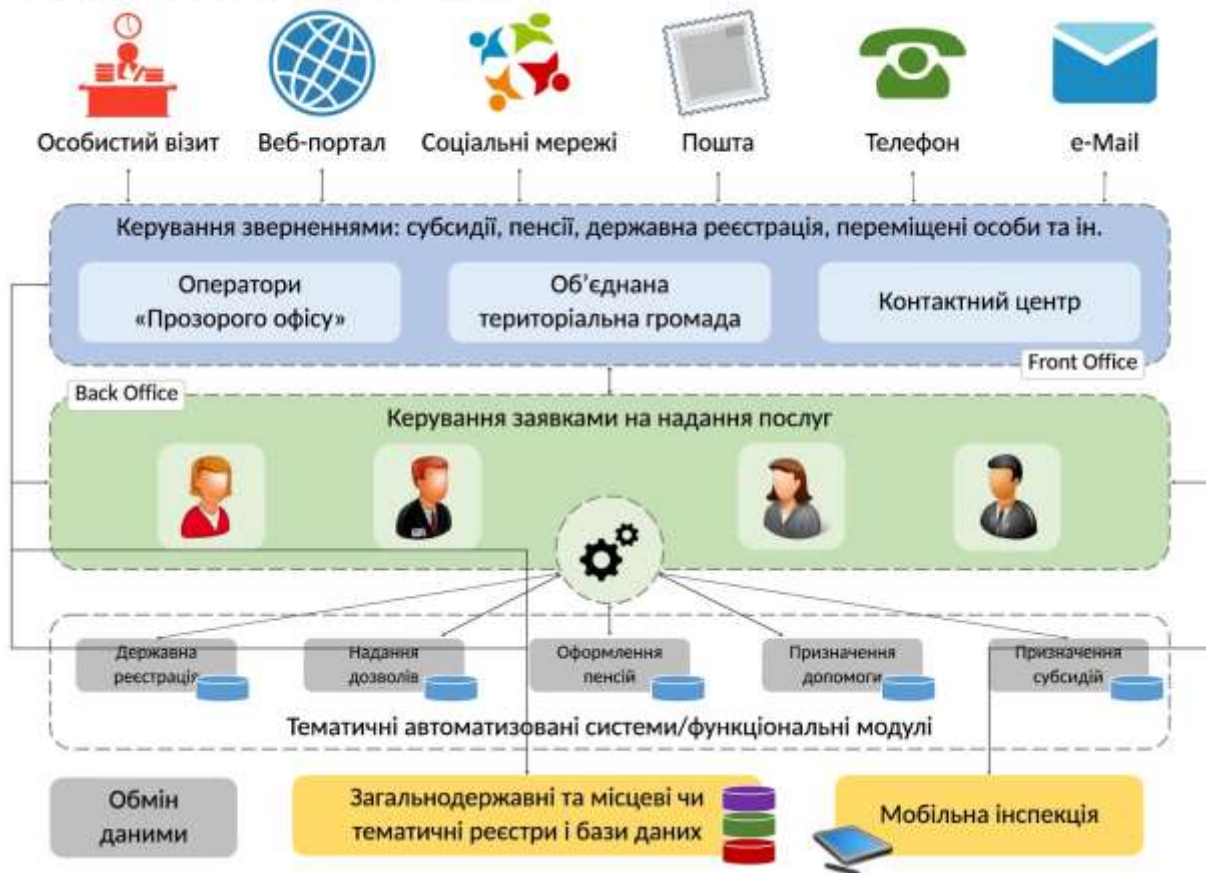
СКОРОЧЕННЯ

Конституція	Конституція України
ЄСХ, Хартія	Європейська соціальна хартія (переглянута)
ВПО	Внутрішньо переміщена особа
ВРУ, ВР	Верховна Рада України
ЗМІ	Засоби масової інформації
ЗУ	Закон України
КМУ	Кабінет Міністрів України
МСП	Міністерство соціальної політики України
ООН	Організація Об'єднаних Націй
ТГ	Територіальна громада

Додаток В

Перспективна схема обслуговування населення після реалізації
Міністерством соціальної політики України проекту
«Модернізація системи соціальної підтримки населення
України»

ПЕРСПЕКТИВНА СХЕМА



Ключові висновки загальнонаціонального дослідження цифрових навичок населення України у 2019 році

Рівень цифрових навичок у населення України

37,9%

українців у віці 18 – 70 років
мають цифрові навички на рівні
нижче базового

15,1%

взагалі не володіють
ними

отже

53%

населення України знаходяться
нижче позначки «базовий
рівень»*

*за методологією оцінки цифрових
навичок, яка застосовується
Європейською комісією

Які цифрові навички більш розвинуті у населення України в цілому?

75,3%

Комунікаційні навички –
рівень вище базових

74,4%

Інформаційні навички –
рівень вище базових

Які цифрові навички «просідають» у населення України в цілому?

55,6%

Навички вирішення проблем
– рівень вище базових

28,8%

Навички з роботи з
програмним забезпеченням –
рівень вище базових