

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

Навчально-науковий інститут післядипломної освіти

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

кафедра соціальної роботи, педагогіки і логопедії

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри соціальної роботи
педагогіки і логопедії

_____ Н.В. Савінова

“ _____ ” _____ 20__ року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему:

**РОЛЬ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У
ЗАБЕЗПЕЧЕННІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ
НАСЕЛЕННЯ**

Керівник: д.н. з держ. управління, доцент
Акімова Т.Ю.

_____ (вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Рецензент: ст. викладач Малікіна О.А.

_____ (посада, вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Виконав: студент VI курсу групи 661 МЗ
Гоцелюк Віта Петрівна

_____ (П.І.Б.)

Спеціальності: 231 «Соціальна робота»

_____ (шифр і назва спеціальності)

ОПП: «Соціальна робота»

Миколаїв – 2024 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	8
1.1. Сутність та функції соціального захисту населення	8
1.2. Нормативно-правова база діяльності центрів надання соціальних послуг.....	17
1.3. Види та класифікація соціальних послуг	21
Висновки до першого розділу	29
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	32
2.1. Організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання соціальних послуг.....	32
2.2. Досвід функціонування центрів надання соціальних послуг на прикладі Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради».....	45
2.3. Соціально-економічна ефективність діяльності центрів соціальних послуг.....	64
Висновки до другого розділу	68
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	72
3.1. Основні проблеми в діяльності центрів соціальних послуг	72
3.2. Шляхи вдосконалення організації надання соціальних послуг.....	84
3.3. Перспективи розвитку та оптимізації роботи центрів у контексті реформування системи соціального захисту	99
Висновки до третього розділу	108
ВИСНОВКИ	Error! Bookmark not defined.
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	110
ДОДАТКИ	Error! Bookmark not defined.

ВСТУП

Сутність та стан проблеми. Соціальний захист населення є однією з ключових складових соціальної політики держави, що передбачає забезпечення мінімального рівня життя, доступність соціальних послуг, а також підтримку вразливих категорій населення, таких як пенсіонери, особи з інвалідністю, багатодітні родини та інші. Цілісність і ефективність системи соціального захисту залежать від роботи центрів надання соціальних послуг (далі ЦНСП), які забезпечують реалізацію державних програм у цій сфері на місцевому рівні. Проблема недостатньої інтеграції центрів у соціальну систему, відсутності комплексного підходу до надання послуг та недостатнього фінансування значно ускладнюють досягнення поставлених цілей, підвищуючи ризики соціального виключення та бідності.

Сучасні соціально-економічні виклики, зокрема зростання рівня бідності, безробіття, демографічні зміни, урбанізація та наслідки військового конфлікту в Україні, потребують ефективного функціонування системи соціального захисту. У цьому контексті роль центрів надання соціальних послуг стає ключовою, оскільки саме вони забезпечують доступ громадян до необхідної допомоги та підтримки.

Центри надання соціальних послуг є важливим інструментом державної соціальної політики, адже вони надають адресну допомогу, сприяють соціальній адаптації та реабілітації вразливих категорій населення. Їхня діяльність спрямована на подолання соціальної ізоляції, покращення якості життя та забезпечення соціальної справедливості.

Постійне збільшення кількості людей, які потребують соціальної підтримки, зумовлене не лише економічними факторами, але й кризовими явищами (війна, пандемія COVID-19). Це робить актуальним дослідження діяльності центрів як інструменту оперативного реагування на соціальні виклики.

Багато центрів надання соціальних послуг стикаються з проблемами недостатнього фінансування, кадрового забезпечення, а також необхідністю

інтеграції сучасних технологій у свою діяльність. Дослідження їхньої ролі дозволяє виявити недоліки й окреслити шляхи вдосконалення.

Україна прагне інтегруватися у європейське соціальне середовище, де важливу роль відіграють стандарти якості соціальних послуг. Вивчення ролі центрів надання соціальних послуг і впровадження європейських підходів до їх діяльності є важливим кроком для гармонізації української системи із європейськими практиками.

Дослідження діяльності центрів надання соціальних послуг дозволить розробити рекомендації для вдосконалення механізмів соціального захисту, орієнтованих на адресність, доступність і ефективність допомоги.

Особливого значення набуває робота центрів надання соціальних послуг у громадах, які в умовах децентралізації отримали більшу відповідальність за забезпечення соціального захисту. Вивчення цієї теми дозволить виявити ефективні моделі організації їхньої діяльності на місцевому рівні.

Таким чином, дослідження ролі центрів надання соціальних послуг у забезпеченні соціального захисту населення є актуальним, оскільки сприяє вирішенню важливих соціальних питань, удосконаленню механізмів підтримки вразливих категорій населення та адаптації до сучасних викликів. Одним з ключових питань, що стоять перед більшістю країн у довгостроковій та короткостроковій перспективі, є створення ефективних систем соціального захисту, здатних вирішувати нагальні та стійкі соціальні проблеми.

Задля поглибленого розкриття питань обраної тематики роботи було опрацьовано фахову літературу таких вчених, як: Анпілогова Б. Ю., Бінківська Т. А., Борисова Ю. В., Буднікевич І. І., Владовська К. П., Гречок Л. М., Дубич К. В., Жукова Є. О., Заблодська І. В., Іванова І. М., Кацьора, О. В., Ковчина І., Ларіна Н. В., Макогін О. І., Марущенко О. В., Николаєва В. І., Овчарова В. С., Польова К. О., Решетова Г., Ситар Я. С., Сухова К. К., Циганенко Г., Шубна О. В. та інші

Метою дослідження є дослідження ролі центрів надання соціальних послуг у забезпеченні соціального захисту населення, визначити ключові аспекти їхньої діяльності, проблеми та шляхи вдосконалення, а також розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності їхньої роботи в умовах сучасних соціально-економічних викликів.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі **завдання**:

- з'ясувати сутність та функції соціального захисту населення;
- висвітлити нормативно-правову базу діяльності центрів надання соціальних послуг;
- розглянути види та класифікація соціальних послуг;
- охарактеризувати організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання соціальних послуг;
- провести аналіз досвіду функціонування центрів надання соціальних послуг на прикладі Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради;
- виявити соціально-економічну ефективність діяльності центрів соціальних послуг;
- проаналізувати основні проблеми в діяльності центрів соціальних послуг;
- запропонувати шляхи вдосконалення організації надання соціальних послуг;
- висвітлити перспективи розвитку та оптимізації роботи центрів у контексті реформування системи соціального захисту.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг населенню.

Предметом дослідження є роль центрів надання соціальних послуг у забезпеченні соціального захисту населення.

Методи дослідження. Під час дослідження використано ряд теоретичних та емпіричних методів дослідження, а саме: аналіз для дослідження наукової літератури, нормативно-правових актів, стратегій і

програм, що регулюють діяльність центрів надання соціальних послуг; синтез з метою узагальнення інформації для формування цілісного уявлення про функціонування системи соціального захисту через центри надання послуг; інтерв'ю для проведення бесід із працівниками центрів, представниками місцевого самоврядування та отримувачами послуг для отримання глибоких даних; анкетування для збору даних від населення щодо задоволеності наданими послугами, доступності та ефективності роботи центрів та практичний метод, а саме формулювання конкретних пропозицій для підвищення якості та доступності соціальних послуг. Застосування цих методів дозволяє забезпечити комплексний підхід до дослідження та формування науково обґрунтованих висновків і рекомендацій.

Теоретична значущість роботи. Робота доповнює наукові уявлення про роль центрів надання соціальних послуг у сучасній системі соціального захисту, аналізуючи їх функції, механізми роботи та вплив на соціальну стабільність. У дослідженні систематизовано існуючі концепції та моделі функціонування центрів надання соціальних послуг, що сприяє формуванню єдиного методологічного підґрунтя для подальших досліджень. Узагальнено та проаналізовано нормативно-правове забезпечення діяльності центрів, що дозволяє краще зрозуміти їхню роль у державній політиці соціального захисту.

Практична значущість роботи. У дослідженні запропоновано практичні рекомендації для вдосконалення роботи центрів надання соціальних послуг, які можуть бути використані органами місцевого самоврядування, державними установами та громадськими організаціями. Результати роботи сприяють вдосконаленню механізмів управління центрами соціальних послуг, зокрема через впровадження сучасних технологій, підвищення кваліфікації працівників та оптимізацію використання ресурсів. Запропоновані моделі та інструменти можуть бути застосовані для покращення доступності, адресності та якості соціальних послуг, що надаються населенню. Матеріали роботи можуть бути використані у

навчальних програмах для підготовки фахівців у сфері соціальної роботи, публічного управління та місцевого самоврядування. Розроблені рекомендації сприяють ефективній реалізації реформи децентралізації, зокрема щодо підвищення спроможності громад самостійно організовувати й забезпечувати соціальні послуги.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження доповідались та обговорювалися на XXVII Всеукраїнській науково-практичній конференції «Могилянські читання – 2024»: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти» (листопад 2024 р., м. Миколаїв)

Публікації. Основні положення та висновки магістерської роботи висвітлено у одноосібній публікації:

1. Гоцуляк В. Основні проблеми діяльності центрів надання соціальних послуг // Могилянські читання – 2024 : досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні : глобальний, національний та регіональний аспекти. Психологічні аспекти розвитку особистості в сучасних реаліях : XXVII Всеукр. наук.-практ. конф. : 6–10 листоп. 2024 р., м. Миколаїв : тези / М-во освіти і науки України ; ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. – С. 23-25.

Структура та обсяг магістерської роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 86 найменувань. Обсяг магістерської роботи – 134 сторінок комп'ютерного тексту.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та функції соціального захисту населення

Соціальний захист є невід'ємною частиною соціальної політики держави. Суть соціального захисту полягає в тому, що держава надає допомогу найбільш вразливим верствам населення за допомогою заходів, що здійснюються органами державної влади та за рахунок бюджетних видатків. До найбільш вразливих груп в Україні належать малозабезпечені сім'ї, постраждалі внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, фізичні особи, які надають соціальні послуги, жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», особи, які постраждали від торгівлі людьми, багатодітні сім'ї, учасники бойових дій, одинокі матері та особи, які потребують особливої допомоги. Ці категорії також можна назвати привілейованими. Економічний добробут громадян цих категорій значно нижчий, але це пов'язано з незалежними від них обставинами.

Соціальний захист є невід'ємною частиною політики держави, яка може відповідати за добробут, розвиток і безпеку своїх громадян. Соціальний захист є елементом, від якого залежить ефективність цивілізаційного розвитку будь-якого суспільства. Оскільки соціальний захист є засобом підтримання фінансової рівноваги та добробуту суспільства, дослідження сутності соціального захисту та його місця в соціальній політиці держави становить значний інтерес у сучасних непростих умовах.

При дослідженні сутності соціального захисту можна звернутися до положень Конституції України, національного законодавства, міжнародно-правових норм, довідників, енциклопедій, іноземних джерел та зарубіжного досвіду у сфері соціального розвитку.

Зокрема, Основний Закон України [1] гарантує соціальний захист громадян різними способами:

1. держава гарантує соціальний захист громадян України, які перебувають на службі у Збройних Силах України та інших військових формуваннях, а також членів їхніх сімей (стаття 17, пункт 5);

2. громадяни мають право на захист своїх трудових і соціально-економічних прав та інтересів через професійні спілки і мають право на участь у професійних спілках (частина 3 статті 36).

3. громадяни мають право на соціальний захист, що включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття, а також у разі старості та в інших випадках, передбачених законом (стаття 46, частина перша);

4. громадянам, які потребують соціального захисту, він може надаватися безоплатно державою та органами місцевого самоврядування

5. законодавством України визначаються, зокрема, основи соціального захисту, форми і види пенсійного забезпечення, засади регулювання праці і зайнятості населення, шлюбу, сім'ї, охорони дитинства, материнства, батьківства, виховання, освіти, культури і охорони здоров'я, екологічної безпеки (стаття 92).

6. Кабінет Міністрів України забезпечує проведення політики у сферах фінансів, цінової, інвестиційної, податкової політики, праці і зайнятості населення, соціального захисту, освіти, науки і культури, охорони природи, екологічної безпеки і природокористування (стаття 116) [1].

Зокрема, прийнято вважати, що термін і поняття «соціальний захист» виникли з прийняттям у 1935 році Закону США про соціальне забезпечення. Його творець, президент США Франклін Рузвельт, назвав новий законодавчий акт «наріжним каменем системи, яка зараз будується, але яка ніколи не буде завершена» [9, с. 92]. Однак існує й інший погляд на появу цього поняття. Як зазначає Н. С. Завіруха, незважаючи на те, що вперше цей термін був використаний у США, концепція системи соціального забезпечення була повністю втілена в законі Нової Зеландії в 1938 році [32, с. 51]. 31 жовтня 1918 року Народний комітет Всеросійських національних

зборів затвердив «Правила про соціальне забезпечення робітників»... У будь-якому випадку, можна сказати, що термін «соціальне забезпечення» увійшов у загальний вжиток з 1930-х років. Крім того, термін «безпека» використовується тут у значенні «захист», «оборона», «забезпечення» або «гарантія».

На думку відомого вченого Г. Мулдаля (засновника так званого соціалізму шведського типу), основним напрямком діяльності «держави загального добробуту» є соціальний захист населення. Створення системи соціального захисту включає в себе наступні напрямки діяльності держави. А саме: забезпечення високого рівня життя членів суспільства та надання матеріальної допомоги тим, хто її потребує з необхідних причин; призупинення надання пільг тим, хто їх не заслуговує; створення умов для заохочення громадян до законного отримання доходу для повноцінного життя всіма способами, що не суперечать закону створення умов, що гарантують екологічну безпеку членів суспільства та задоволення потреб населення, наголошує І. М. Кравець [43, с. 116].

Деякі науковці розглядають соціальний захист як систему, що складається з: 1) правових, соціально-економічних та організаційних заходів, які гарантуються і здійснюються державою з метою забезпечення достатнього життєвого рівня, тобто матеріального забезпечення відповідно до стандартів сучасного суспільства; 2) державного соціального забезпечення, соціальної допомоги, соціального страхування та недержавного страхування системи та внутрішні форми соціальної допомоги, які функціонують з метою надання матеріальної, медичної та реабілітаційної допомоги особам похилого віку та особам з інвалідністю [8, с. 126; 51, с. 94].

Так, П. Бригадін вважає, що «соціальний захист» – це види і форми матеріальної допомоги, що надається особам, які не мають достатніх засобів до існування з незалежних від них обставин, із спеціально створеного фонду на умовах, передбачених законом або договором [17, с. 82].

К. П. Коваль відмічає, що «соціальний захист – це система економічних, політичних і правових заходів, спрямованих на гарантування громадянам суттєвих можливостей для реалізації їхніх прав і свобод та створення оптимальних умов для забезпечення їхнього матеріального добробуту» [37, с. 205].

Таким чином, соціальний захист є своєрідним засобом, за допомогою якого держава гарантує кожному громадянину мінімальні матеріальні блага. Соціальний захист також можна визначити як державний механізм, який функціонує з метою створення нормальних умов життя, задоволення життєво важливих потреб людини та реалізації її перспектив розвитку.

У широкому розумінні поняття «соціальний захист» визначається як діяльність держави, спрямована на гарантування формування та розвитку повноцінної особистості, виявлення та нейтралізацію негативних факторів, що впливають на особистість, створення умов для самовизначення та життєвої впевненості. У вузькому розумінні соціальний захист визначається як сукупність економічних і правових гарантій, що забезпечують дотримання найважливіших соціальних прав громадян і досягнення ними соціально прийняттого рівня життя [47, с. 30].

Соціальний захист відрізняється від соціального забезпечення тим, що передбачає гарантії охорони праці, здоров'я, навколишнього середовища, оплати праці та інші заходи, необхідні для нормальної життєдіяльності людини та функціонування держави. О. І. Макогін зазначає, що соціальне забезпечення є вузьким поняттям, ніж соціальний захист, і стосується практики виплати пенсій, соціальної допомоги та соціальної підтримки. Згідно з міжнародними стандартами, соціальне забезпечення також включає право на охорону здоров'я, медичне страхування, державну підтримку сім'ї, материнства і дитинства, а також фінансоване державою піклування про дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування [54, с. 137].

Однак можливе й більш широке тлумачення соціального забезпечення, і тоді можна говорити не лише про розбіжності у поглядах науковців, а й про

тісний смисловий зв'язок між поняттями «соціальний захист» і «соціальне забезпечення». Так, Б. О. Пашнєв визначає предмет права соціального забезпечення як такі види розподільчих відносин: пенсійне забезпечення; надання допомоги різним категоріям громадян; соціальне обслуговування громадян похилого віку та інвалідів; безкоштовне медичне обслуговування та лікування; лікування в санаторіях та будинках відпочинку; соціальна допомога сім'ям з дітьми; надання житла за рахунок державного або муніципального житлового фонду; надання освітніх послуг; культурні досягнення. Надання безкоштовних або пільгових можливостей доступу [63, с. 72].

Соціальний захист населення є важливим елементом державної політики, що реалізується з метою забезпечення соціального благополуччя громадян і захисту їхніх прав. Він охоплює комплекс правових, економічних та організаційних заходів, що сприяють захисту людей від різноманітних соціальних ризиків, таких як бідність, безробіття, хвороба та інші обставини, які можуть призвести до порушення їхніх соціальних прав.

Пропонуємо розглянути сутність соціального захисту крізь призму ключових аспектів, які підкреслюють його важливість для суспільства:

1. Гарантії вразливим групам населення: соціальний захист зосереджений на підтримці найбільш уразливих верств населення, таких як літні люди, діти, особи з інвалідністю, безробітні та малозабезпечені сім'ї. Ці групи часто стикаються з труднощами в повсякденному житті, тому державні програми, як-от соціальні виплати, пільги та знижки, спрямовані на полегшення їхнього становища. Наприклад, пенсійне забезпечення, компенсації за лікування, субсидії для оплати житлово-комунальних послуг та інші форми підтримки є важливими інструментами, що забезпечують гідність і гідний рівень життя для таких осіб.

2. Забезпечення прав та свобод: соціальний захист також охоплює механізми забезпечення дотримання прав людини у соціальній сфері. Це включає право на освіту, медичне обслуговування, соціальні виплати і багато

інших соціальних благ. Наприклад, всі діти мають право на безкоштовну освіту, а громадяни мають право на доступ до медичних послуг, що істотно впливає на здоров'я й розвиток суспільства в цілому. Держава повинна забезпечити реалізацію цих прав рівно для всіх членів суспільства, привертаючи особливу увагу до потреб вразливих категорій.

3. Регулювання соціальної нерівності: через механізми перерозподілу ресурсів та програми підтримки соціально незахищених верств суспільства, соціальний захист відіграє важливу роль у зменшенні соціальної нерівності. Оскільки нерівність може мати негативні наслідки для суспільства, у тому числі соціальну напругу та конфлікти, держава повинна вжити заходів для забезпечення економічної справедливості. Це може включати програми оподаткування, які більше навантажують багатих, а також інвестиції в соціальні програми, що підтримують бідні верстви.

4. Запобігання бідності: соціальний захист, через різні програми підтримки, значно сприяє уникненню потрапляння людей нижче межі бідності. Це досягається через надання прямих фінансових допомог, соціальних виплат, інтеграційних програм для безробітних і програм підвищення кваліфікації. Наприклад, програми додаткової освіти та тренінги допомагають людям знайти роботу та підвищують їхню конкурентоспроможність на ринку праці. Це не лише підтримує особисте благополуччя, але й спонукає до розвитку економіки.

5. Інтеграційна роль: соціальний захист також виконує інтеграційну функцію, що полягає в залученні усіх членів суспільства до активної соціальної та економічної діяльності. Це важливо для забезпечення соціальної згуртованості й єдності, оскільки кожен громадянин, незалежно від його статусу, може внести свій вклад у розвиток суспільства. Підтримка програм, що інтегрують маргіналізовані групи (наприклад, особи з інвалідністю або мігранти) в соціальне життя, дозволяє зменшити стигматизацію і дискримінацію, забезпечуючи рівні можливості для реалізації потенціалу кожного громадянина.

В Україні соціальний захист здійснюється в таких організаційно-правових формах: державне соціальне страхування робітників і службовців, прирівняних до них осіб та членів їхніх сімей, соціальне страхування та додаткове соціальне страхування за рахунок коштів окремих підприємств, фондів і творчих спілок.

Найважливішими видами соціального захисту є пенсії (за віком, по інвалідності, за вислугу років, у зв'язку з втратою годувальника) та допомоги (по тимчасовій непрацездатності, вагітності та пологах, дітям з малозабезпечених сімей, багатодітним сім'ям, самотнім матерям, путівки до санаторіїв тощо).

Отже, соціальний захист населення – це складна і багатогранна система, яка потребує постійної уваги з боку держави та суспільства в цілому. Завданням держави є не лише забезпечення матеріальної підтримки, але й створення умов для повноцінного розвитку особистості, що в кінцевому результаті позитивно вплине на розвиток суспільства і його стійкість у кризових ситуаціях.

Разом із тим, функції соціального захисту населення є різноманітними і виконують ключову роль у забезпеченні добробуту громадян, підтримці соціальної справедливості та зменшенні рівня бідності. Розглянемо детальніше основні функції соціального захисту.

1. Захисна функція: спрямована на захист людей від ризиків, що можуть призвести до втрати доходу та погіршення рівня життя. Це включає:

- Захист від економічних ризиків: забезпечення фінансової підтримки в умовах безробіття, хвороби або інвалідності.
- Захист прав і свобод громадян: гарантії соціальних прав, таких як право на освіту, медичне обслуговування та соціальні виплати.
- Спеціалізоване обслуговування: надання допомоги особам, які потребують додаткового захисту, наприклад, дітям-сиротам, людям похилого віку, інвалідам тощо.

2. Перерозподільна функція: передбачає справедливий розподіл ресурсів у суспільстві, зокрема:

- Система оподаткування: через прогресивні податки, які зобов'язують багатших громадян сплачувати більшу частку своїх доходів на потреби соціального захисту.

- Соціальні виплати: підтримка вразливих верств населення, таких як малозабезпечені родини, безробітні, ветерани тощо, шляхом надання грошових виплат, субсидій, допомоги в натуральній формі (продукти, одяг тощо).

- Перерозподіл ресурсів: програми, які допомагають зменшити соціальну нерівність, наприклад, путівки для дітей з малозабезпечених родин на оздоровлення.

3. Стимулююча функція: соціальний захист має стимулювати індивідів до продуктивної діяльності, що включає:

- Заохочення до працевлаштування: програми, які допомагають безробітним знайти роботу, наприклад, тренінги, курси підвищення кваліфікації, інформаційні програми.

- Стимулювання активності: виплати допомоги, які знижуються з ростом доходів, що мотивує людей до активного пошуку роботи та підвищення своїх доходів.

- Підтримка підприємництва: гранти та кредити для малих підприємств, що сприяють створенню нових робочих місць.

4. Оздоровча функція: має на меті покращення фізичного та психічного здоров'я населення:

- Медичне обслуговування: доступ до медичних послуг, профілактичних оглядів, вакцинації, лікування хронічних захворювань.

- Психологічна підтримка: програми з психологічної допомоги для осіб, що зазнали стресу, травм або інших психологічних проблем.

- Оздоровчі програми: санаторії, курорти та інші заклади, які забезпечують реабілітацію та відновлення людей після хвороб або стресових ситуацій.

5. Культурна функція: соціальний захист також виконує культурну функцію, що включає:

- Доступ до освіти: гарантія безкоштовної освіти, стипендії, програми для підтримки учнів з низькими соціально-економічними умовами.

- Підтримка культурних проєктів: фінансування заходів, що сприяють розвитку культури, мистецтва, доступу до культурних ресурсів для всіх верств населення.

- Служби для молоді: програми, що підтримують культурну, спортивну та освітню діяльність молоді, заохочуючи їх до конструктивної активності.

6. Профілактична функція: призначена для запобігання соціальних проблем і забезпечення пропорційних заходів на ранніх стадіях:

- Моніторинг соціального стану населення: дослідження демографічних змін, виявлення найбільш уразливих груп, аналіз потреб населення.

- Інформаційні кампанії: просвіта населення з питань здоров'я, соціального захисту, прав людини тощо.

- Програми ранньої підтримки: програми, спрямовані на виявлення та підтримку сімей, що перебувають у кризовій ситуації, для запобігання серйозним соціальним проблемам [9, с. 101; 60, с. 84].

Тож, функції соціального захисту населення охоплюють широкий спектр заходів та програм, які спрямовані на підтримку різних верств суспільства. Вони забезпечують не лише безпеку, але й сприяють розвитку, оздоровленню та соціальному благополуччю. Ефективність соціального захисту залежить від скоординованих заходів держави, громади та недержавних організацій, що працюють у цій сфері. Тільки так можна

досягти соціальної справедливості і забезпечити гідні умови життя для всіх членів суспільства.

Можна зробити висновок, що система соціального захисту має дві ключові функції. По-перше, зменшити негативні наслідки бідності шляхом надання короткострокової адресної допомоги бідним; по-друге, запобігти бідності шляхом створення умов для участі громадян у високооплачуваній продуктивній праці та соціального страхування протягом їхнього трудового життя.

Метою соціального захисту є забезпечення людей найнеобхіднішим для життя, надання всім громадянам можливості вільно і безперешкодно реалізовувати свої амбіції, втілювати в життя свої плани, самореалізовуватися в професійній сфері, розкривати і вдосконалювати свої здібності та навички. Політична сутність системи соціального захисту виражається в її безперервному функціонуванні, що гарантує соціальну стабільність, враховуючи її аспект безперервного розвитку.

Соціальний захист характеризується компенсаторним характером, який «гарантує» суспільство від економічних ризиків і тому є індикатором успішності останнього, відображаючи рівень гармонії та добробуту. За відсутності таких елементів соціального захисту (за умови їх ефективного функціонування) існує ризик зубожіння населення, особливо найбільш вразливих його верств, маргінальних мас.

Іншими словами, соціальний захист можна назвати інструментом еволюційного процесу, оскільки він виступає захисним бар'єром для індивідів і суспільства в цілому від негативних економічних змін, особливо тих, що стосуються виробничих секторів ринкової економіки, від втрати доходів.

1.2. Нормативно-правова база діяльності центрів надання соціальних послуг

Нормативно-правова база діяльності центрів надання соціальних послуг в Україні є важливим чинником, що визначає принципи, форми, механізми та стандарти їхньої роботи. Центри надання соціальних послуг створюються з метою забезпечення нужденних громадян доступними і якісними соціальними послугами, які відповідають їхнім потребам. Основою функціонування цих центрів є законодавчі акти, що регулюють діяльність соціального захисту, права громадян та організацію соціальних послуг.

Зокрема, одним із перших документів, що регулює діяльність центрів, є Закон України «Про соціальні послуги» [2], який визначає основні принципи надання соціальних послуг, їх види, порядок надання та фінансування. Цей закон також окреслює права отримувачів послуг, зокрема право на отримання якісних, доступних і своєчасних соціальних послуг. Він створює правову основу для створення центрів, визначаючи їхню роль у системі соціального захисту населення.

Крім того, Кабінет Міністрів України затверджує численні постанови, що детально описують організаційні та фінансові аспекти роботи центрів. Наприклад, постанови про порядок надання державних соціальних допомог, про затвердження переліку соціальних послуг, що надаються такими центрами, і їхній стандарт. Важливим аспектом є регулювання фінансування діяльності центрів, яке передбачає як державні, так і місцеві бюджети, залучення різноманітних джерел фінансування, а також механізми контролю за їх використанням.

Окрім нормативно-правових актів, що визначають організаційні питання, важливого значення набуває і етика соціальних послуг, закріплена у Кодексах професійної етики для соціальних працівників. Це документ, що містить основні принципи дій для працівників соціальної сфери, наприклад, повагу до гідності людини, конфіденційність, професійну відповідальність і обов'язок дотримуватися прав клієнтів.

У рамках міжнародного права також існують конвенції, що впливають на формування нормативно-правової бази діяльності центрів надання

соціальних послуг. Наприклад, Конвенція про права осіб з інвалідністю та Конвенція про права дитини, які закріплюють право на соціальний захист і сприяють розвитку системи соціальних послуг для вразливих груп населення.

Детально розглянемо та проаналізуємо основні нормативні акти, що регулюють надання соціальних послуг на території нашої держави.

Міжнародні акти:

1. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод

Конвенція є основоположним документом, який закріплює загальні права і свободи людини, включаючи право на життя, заборону катувань, право на справедливий суд, право на приватне і сімейне життя, свободу думки, совісті та релігії тощо. Вона створює правову основу для захисту прав людини в державах-членах Ради Європи і включає механізми контролю за їх виконанням через Європейський суд з прав людини.

2. Конвенція проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання

Документ забороняє катування і жорстоке поводження, зобов'язує держави проводити розслідування випадків таких дій та запобігати їх у майбутньому. Конвенція слугує важливим механізмом для захисту прав людини, зокрема осіб, які перебувають під контролем держави, і пропонує механізми моніторингу для міжнародних експертів.

3. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю

Документ визнає, що особи з інвалідністю мають такі ж права, як і всі інші люди, включаючи право на автономність, доступність та участь у житті суспільства. Вона закликає держави вживати активних заходів для подолання бар'єрів, що заважають інклюзії. Цей документ є значним кроком у визнанні прав осіб з інвалідністю та їх правового захисту на міжнародному рівні.

4. Європейська соціальна хартія

Хартія містить зобов'язання держав-учасниць щодо соціальних прав, таких як право на працю, освіту, охорону здоров'я, достатній життєвий рівень, соціальний захист і забезпечення прав висловлювання думок. Хартія є

важливим інструментом для забезпечення соціального захисту та розвитку соціального добробуту в країнах Європи.

5. Декларація з проблем старіння

Декларація підкреслює важливість поваги до старших людей, їхніх прав і гідності. Вона закликає до впровадження політик, які сприятимуть інтеграції людей похилого віку в суспільство, забезпеченню їхнього добробуту та соціальної активності. Декларація є основою міжнародних зусиль у забезпеченні прав літніх людей.

6. Конвенція Ради Європи про заходи щодо протидії торгівлі людьми

Конвенція зосереджується на запобіганні торгівлі людьми, захисті прав жертв та криміналізації всіх форм торгівлі людьми. Вона також закликає держави зобов'язати себе до забезпечення реабілітації та повернення жертв до суспільства. Конвенція є важливим механізмом для боротьби з торгівлею людьми і забезпечення прав потерпілих.

7. Європейська декларація по охороні психічного здоров'я

Декларація визначає основні принципи, що регулюють захист психічного здоров'я, включаючи доступність, інтеграцію людей з психічними порушеннями в суспільство і повагу до їхніх прав. Документ сприяє підвищенню обізнаності про проблеми психічного здоров'я та забезпечення прав осіб з психічними розладами.

8. Принципи ООН по відношенню до людей похилого віку

Принципи містять основи міжнародної політики щодо літніх людей, включаючи повагу до їхнього гідності, активну участь у суспільному житті і забезпечення соціальної підтримки. Цей документ формує основи сучасних стратегій соціального захисту та інтеграції осіб похилого віку в суспільство.

Усі ці документи є важливими інструментами в системі міжнародного правозахисту та соціального захисту. Вони підкреслюють необхідність дотримання прав і свобод, забезпечення соціальної справедливості та рівності для всіх членів суспільства, особливо для найбільш вразливих груп.

Національне законодавство: Сімейний кодекс України (регулює правовідносини у сфері сім'ї, включаючи шлюби, розлучення, права та обов'язки батьків і дітей), Цивільний кодекс України (регулює загальні правовідносини в Україні, містить норми про правоздатність, дієздатність, власність та зобов'язання), Закони України «Про соціальні послуги» (визначає правові, організаційні та фінансові основи надання соціальних послуг, права та обов'язки отримувачів та постачальників послуг.), «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» (встановлює основні засади соціальної захищеності осіб з інвалідністю, визначає права, гарантії та механізми реалізації підтримки), «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк» (регулює соціальну адаптацію осіб, які відбули покарання, і їх повторне інтегрування в суспільство), «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» (визначає основні принципи соціального захисту ветеранів праці, осіб похилого віку та їх права на соціальні послуги) тощо. Більш детальний аналіз нормативно-правових актів буде надано у п. 2.1.

Таким чином, нормативно-правова база діяльності центрів надання соціальних послуг є комплексною системою, яка включає в себе різноманітні юридичні акти, постанови, міжнародні угоди та етичні норми. Ця база забезпечує легітимність функціонування центрів, визначає їхні обов'язки й права, а також встановлює стандарти якості та доступності послуг. Важливо, щоб вона постійно адаптувалася до змін у соціально-економічному середовищі, реагуючи на нові виклики і потреби населення, а також забезпечувала належний рівень захисту прав та інтересів громадян, які потребують соціальної підтримки.

1.3. Види та класифікація соціальних послуг

Відповідно до статті 16 «Класифікація соціальних послуг» Закону України «Про соціальні послуги» [2]:

1. Соціальні послуги класифікуються як послуги, спрямовані на:

1) соціальну профілактику – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини

2) соціальну підтримку – допомогу особі/сім'ї у подоланні складних життєвих обставин; та

3) соціальне обслуговування – мінімізацію негативного впливу складних життєвих обставин на особу/сім'ю та підтримку її життєдіяльності, соціального статусу та участі у житті громади [67, с. 72].

2. Соціальні послуги можна розділити за їх типом наступним чином:

1) прості соціальні послуги, які не передбачають надання постійної або систематичної комплексної підтримки (наприклад, інформування, консультування, посередництво, захист, представництво інтересів)

2) комплексні соціальні послуги, які передбачають спільну роботу фахівців для надання постійної або систематичної комплексної підтримки (наприклад, догляд, прийомна сім'я, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція, соціальна реінтеграція)

3) комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються окремим категоріям отримувачів соціальних послуг (наприклад, ВІЛ-інфікованим особам, психотропним наркозалежним, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам з психічними розладами).

4) додаткові соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (наприклад, продукти харчування, предмети та засоби особистої гігієни, гігієнічні та миючі засоби, засоби догляду, одяг, взуття, інші предмети першої необхідності, харчування, паливо) та технічних послуг (наприклад, транспортні послуги, сурдопереклад) [10, с. 114; 75, с. 24].

3. Залежно від місця надання соціальні послуги можна поділити на

1) за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома)

2) у приміщенні надавача соціальної послуги:

Стационарне – забезпечує харчування та побутові умови в умовах цілодобового перебування отримувача соціальної послуги (проживання); 3;

Напівстационарне – у визначений час доби, на умовах нічного або денного перебування;

3) проживання отримувача соціальної послуги за місцем проживання та поза приміщенням суб'єкта, що надає соціальну послугу (у тому числі на вулиці) [29, с. 51];

4. залежно від строку надання соціальні послуги поділяються на

1) екстрені (кризові) – надаються негайно (протягом однієї доби) у зв'язку з виникненням ситуації, що загрожує життю та/або здоров'ю отримувача соціальної послуги;

2) постійні – не рідше одного разу на місяць протягом не менше одного року;

3) тимчасова – не рідше одного разу на місяць протягом не більше одного року; та

4) одноразово [16, с. 38].

Зокрема, перелік соціальних послуг, що надаються відповідно до цього Закону, визначається класифікатором соціальних послуг, затвердженим центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення (Класифікатор соціальних послуг затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429) [6].

6. Наступні соціальні послуги є базовими:

1) догляд вдома та денний догляд

2) підтримане проживання

3) соціальна адаптація

4) соціальна інтеграція та реінтеграція

- 5) надання притулку
- 6) екстрене (кризове) втручання
- 7) консультування
- 8) соціальний супровід
- 9) представництво інтересів
- 10) представництво
- 11) соціальна профілактика
- 12) натуральна допомога
- 13) фізична допомога особам з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату, пересуваються на візку або мають порушення зору;
- 14) сурдопереклад жестової мови
- 15) догляд та виховання дітей у сімейному середовищі
- 16) супровід під час інклюзивного навчання
- 17) надання інформації
- 18) медіація.

Перелік та порядок надання соціальних послуг за видами загальнообов'язкового державного соціального страхування регулюється Законом «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування

Засади проведення медіації та статус медіаторів регулюються Законом України «Про медіацію». Надання послуг соціальної медіації регулюється цим Законом.

Узагальнену інформацію класифікації соціальних послуг представлено

Мета послуги:	<ul style="list-style-type: none"> • Соціальна профілактика (попередження СЖО) • Соціальна підтримка (подолання СЖО) • Соціальне обслуговування (мінімізація СЖО)
Тип послуги:	<ul style="list-style-type: none"> • Прості (не передбачають постійної або комплексної допомоги) • Комплексні (за участі різних фахівців, систематична допомога) • Комплексні спеціалізовані (для певних категорій отримувачів) • Допоміжні (натуральна допомога)
Місце надання:	<ul style="list-style-type: none"> • За місцем проживання отримувача (вдома) • У приміщенні (стаціонарно та напівстаціонарно) • За місцем перебування отримувача (у тому числі на вулиці)
Термін надання:	<ul style="list-style-type: none"> • Екстрено (кризово) - невідкладно, протягом доби • Постійно - не менше 1 разу на місяць протягом більше 1 року • Тимчасово - не менше 1 разу на місяць протягом до 1 року

на Рис. 1.

*Рис 1. Схематична таблиця класифікації соціальних послуг
Джерело: розроблено автором*

Прозорість та зрозумілість у сфері соціальних послуг забезпечує «Класифікатор соціальних послуг», затверджений наказом № 429 Міністерства від 23.06.2020 [6]. Загальні положення, конкретний зміст, принципи, процедури, місце та терміни надання різних соціальних послуг регулюються Національними стандартами соціальних послуг, затвердженими наказом Міністерства соціальної політики.

Деякі з цих соціальних послуг є настільки широкими, що їхній зміст іноді перетинається з іншими соціальними послугами, і на практиці часто неможливо провести чітке розмежування. Наприклад, зміст послуги підтриманого проживання вже включає в себе послуги з адвокації та інформаційної підтримки. Обидва ці способи надання соціальних послуг мають на меті забезпечити отримувачів необхідною підтримкою і, наскільки це можливо, сприяти їхній незалежності у вирішенні життєвих проблем.

З одного боку, вони зменшують навантаження на соціальний сектор, а з іншого – дають йому змогу надавати більш комплексну підтримку тим, хто її дійсно потребує. Крім того, це запобігає перекладанню відповідальності за власний добробут на плечі держави особами, які можуть забезпечити його самостійно. Сьогодні існує потреба змінити вектор соціальної політики таким чином, щоб сфера соціального захисту не перетворилася на сферу подолання бідності [19, с. 173].

Зокрема, соціальні послуги є важливим елементом системи соціального захисту населення, які покликані задовольнити потреби різних верств суспільства, особливо вразливих груп, таких як діти, люди похилого віку, особи з інвалідністю та інші, хто потребує підтримки. Види та класифікація соціальних послуг можуть варіюватися залежно від багатьох факторів, таких як правова база, культурні традиції, економічні умови, а також суспільні потреби.

По-перше, соціальні послуги можна класифікувати за їх призначенням. Це передбачає надання послуг, які допомагають людям інтегруватися в суспільство, забезпечуючи їх соціальні, медичні, психологічні та економічні потреби. Соціальні послуги можуть бути профілактичними, реабілітаційними, інформаційними або супровідними, що відповідають різним етапам чи ситуаціям у житті особи.

По-друге, соціальні послуги можна поділити на дві категорії: послуги соціального забезпечення та соціального обслуговування. До послуг соціального забезпечення відносяться фінансова допомога, пільги та компенсації, що забезпечують базові потреби. Соціальне обслуговування включає в себе комплекс заходів, спрямованих на підтримку та допомогу людям в повсякденному житті, наприклад, допомога вдома, догляд та супровід [24, с. 34].

Соціальні послуги можна класифікувати за формами надання, що визначає способи взаємодії між постачальниками послуг та їх отримувачами. Ця класифікація має велике значення, оскільки різні форми надання соціальних послуг задовольняють специфічні потреби різних категорій населення і забезпечують адаптацію підходів до соціального захисту.

Перша категорія – стаціонарні форма надання соціальних послуг. Вона охоплює інтернатні заклади, будинки для людей похилого віку, спеціалізовані установи для осіб з інвалідністю та інші заклади, де особи проживають на постійній основі. Ці заклади надають широкий спектр послуг, включаючи харчування, медичний догляд, психологічну підтримку та соціальну адаптацію. Стаціонарні послуги покликані створити комфортне і безпечне середовище для тих, хто потребує постійної допомоги, проте вони можуть мати і обмеження, такі як відсутність індивідуального підходу або відчуття ізоляції у мешканців [28, с. 141].

Друга категорія – амбулаторні форма надання соціальних послуг. До цієї групи входять центри соціального обслуговування, консультаційні служби, виїзні соціальні підрозділи та інші установи, які надають послуги без

необхідності постійного перебування клієнтів у закладі. Амбулаторні послуги характеризуються гнучкістю та доступністю. Такі послуги можуть включати консультації, психологічну підтримку, навчальні програми, виїзні соціальні служби, що забезпечують допомогу безпосередньо вдома.

В останні роки, особливо під час пандемії COVID-19, набула популярності третя категорія – дистанційні послуги. Ця нова форма надання соціальних послуг передбачає використання сучасних технологій, таких як відеозв'язок, онлайн-консультації, вебінари та електронні платформи для надання допомоги. Дистанційні послуги стали важливим інструментом для підтримки людей, які не можуть залишати свої домівки через обмеження або фізичні проблеми. Вони надають можливість отримувати професійну думку, консультації, психоедукаційні послуги, а також інформаційні ресурси, не виходячи з дому. Така форма надання соціальних послуг виявилась ефективною у забезпеченні безпеки клієнтів у кризових ситуаціях.

Крім цього, варто зазначити, що розвиток технологій створив нові можливості для інтеграції соціальних послуг у цифровий простір. Це включає в себе створення мобільних додатків для звернення по допомогу, електронних платформ для запису до фахівців, а також онлайн-курсів та тренінгів. Ці нововведення сприяють підвищенню доступності соціальних послуг та удосконаленню їх якості.

Отже, розмаїття форм надання соціальних послуг відображає прагнення до індивідуалізації підходів, забезпечення гнучкості та адаптації системи соціального захисту до актуальних потреб суспільства. Ці форми є важливими інструментами у забезпеченні доступності та якості соціальних послуг для різних верств населення, особливо в умовах, що змінюються.

Залежно від типу населення, соціальні послуги можуть бути спрямовані на різні групи: дітей, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, безпритульних, постраждалих від насильства тощо. Ця класифікація дозволяє адаптувати послуги до специфічних потреб кожної групи [75, с. 63].

Важливо виділити різноманітні види соціальних послуг, виходячи з типів діяльності, оскільки кожен з цих видів відповідає певним потребам населення і відіграє унікальну роль у системі соціального захисту. Розглянемо детальніше основні категорії соціальних послуг:

1. Соціально-психологічні послуги: ця категорія включає широкий спектр діяльності, спрямованої на психоемоційний добробут громадян. Соціально-психологічні послуги можуть включати індивідуальні та групові консультації, психотерапію, підтримку у кризових ситуаціях та програми психологічної реабілітації. К. С. Іванова відмічає, що основна мета цих послуг полягає у допомозі особам у подоланні життєвих труднощів, стресів, травм, а також у покращенні їхнього емоційного стану [35, с. 88].

Наприклад, психологи можуть проводити бесіди з людьми, які пережили втрату, або підтримувати осіб, що зіткнулися з емоційними труднощами, пов'язаними із змінами у житті, такими як розлучення, втрата роботи чи проблеми зі здоров'ям. Також важливими є програми превентивної роботи, які навчають навичкам подолання стресу та емоційної саморегуляції, що особливо актуально в умовах сучасних соціальних викликів.

2. Юридичні послуги: юридичні соціальні послуги мають значення для забезпечення правового захисту та допомоги в отриманні громадянських прав, що особливо важливо для вразливих груп населення. Вони можуть включати консультації з правових питань, допомогу у складанні заяв, документів, а також представництво інтересів клієнтів у судових та адміністративних органах.

Соціальні службовці можуть допомагати людям у вирішенні питань, пов'язаних зі складними правовими ситуаціями, такими як оформлення спадщини, отримання соціальних виплат, усиновлення дітей, або ж захист прав осіб з інвалідністю. Юридичні послуги сприяють зміцненню правової обізнаності населення і забезпечують доступ до справедливості, що, в свою чергу, впливає на рівень соціальної справедливості та стабільності в суспільстві [41, с. 99].

3. Медичні послуги: медичні соціальні послуги є невід'ємною частиною системи соціального захисту населення, оскільки вони забезпечують фізичне благополуччя громадян. Вони включають первинну медичну допомогу, спеціалізовані медичні послуги, реабілітацію, лікування хронічних захворювань, а також догляд за людьми похилого віку та особами з інвалідністю.

Соціальні працівники часто крім медичної допомоги надають і соціальну підтримку, допомагаючи пацієнтам з розумінням їхніх прав на лікування, забезпечуючи доступ до медичних послуг, а також сприяючи соціальній адаптації після лікування. Приклади таких послуг включають програми реабілітації для осіб з психічними або фізичними захворюваннями, а також заходи, спрямовані на профілактику захворювань і просвіту населення з питань здоров'я.

Таким чином, поділ соціальних послуг за різними типами діяльності є важливим для розуміння їхньої ролі у загальному механізмі соціального захисту. Кожний з видів послуг контактує з окремими аспектами життя громадян і забезпечує комплексний підхід до вирішення соціальних, психологічних і медичних проблем. Це дає можливість не лише реагувати на існуючі труднощі, а й запобігати їх виникненню, формуючи соціально здорове середовище.

Висновки до першого розділу

У першому розділі дослідження окреслено ключові аспекти соціального захисту населення, нормативно-правову базу діяльності центрів надання соціальних послуг, а також класифікацію соціальних послуг, що сприяють реалізації цього захисту.

У підпункті 1.1 «Сутність та функції соціального захисту населення» визначено, що соціальний захист є комплексним системним підходом, спрямованим на забезпечення благополуччя громадян, захист їхніх прав та

інтересів у складних життєвих обставинах. Основними функціями соціального захисту є підтримка осіб, які опинилися в складних ситуаціях, попередження бідності, забезпечення соціальної справедливості та інтеграція вразливих груп у суспільство. Ці функції сприяють створенню сприятливих умов для розвитку особистості, покращенню якості життя та соціальної стабільності.

У підпункті 1.2 «Нормативно-правова база діяльності центрів надання соціальних послуг» розкрито важливість правових норм і стандартів, які регламентують діяльність соціальних служб. Визначено основні законодавчі акти та постанови, що формують правове поле для роботи центрів, їх структури та функціонування. Нормативно-правова база є основою, що забезпечує законність, прозорість і ефективність надання соціальних послуг, а також гарантує реалізацію прав громадян на соціальний захист.

У підпункті 1.3 «Види та класифікація соціальних послуг» проаналізовано різноманіття соціальних послуг, які надаються населенню. Визначено категорії послуг, що відповідають на різні потреби вразливих груп, їх класифікацію за різними ознаками – призначенням, формою надання, типом населення. Цей підхід допомагає усвідомити важливість адаптації соціальних послуг до специфічних потреб клієнтів, що, у свою чергу, підвищує ефективність їх надання і забезпечує більш цілеспрямовану допомогу.

Узагальнюючи, перший розділ дослідження підкреслює, що соціальний захист населення є багатограним явищем, яке вимагає комплексного підходу, чіткої нормативно-правової регуляції та розкриття різних аспектів класифікації соціальних послуг. Нормативно-правова база виступає необхідною основою для реалізації соціального захисту, забезпечуючи законність і організованість в діяльності центрів соціальних послуг. Розуміння видів і класифікації соціальних послуг допомагає оптимізувати їх надання, що є критично важливим у сучасних умовах, коли суспільство стикається з новими викликами й потребами. Цей розділ закладає підґрунтя

для подальшого аналізу і вивчення соціального захисту, його актуальних проблем та перспектив розвитку.

Слід зазначити, що організація та надання соціальних послуг є динамічним процесом, який постійно еволюціонує відповідно до соціальних змін, потреб населення та нових викликів, які постають перед суспільством. Це включає в себе адаптацію послуг до нових технологій, зміну підходів у роботі з клієнтами та поліпшення системи контролю за якістю надання послуг. Таким чином, соціальні послуги є важливим інструментом у забезпеченні соціального захисту та благополуччя населення, їхня різноманітність та адаптивність грають ключову роль у реагуванні на потреби суспільства.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання соціальних послуг

Діяльність центрів надання соціальних послуг в Україні регламентується рядом законодавчих актів. Основним документом, що регулює надання соціальних послуг, є Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року [2]. Цей закон визначає основні принципи надання соціальних послуг, їх види, а також категорії громадян, які мають право на отримання таких послуг. Він також встановлює вимоги до якості та стандартів надання соціальних послуг, що є критично важливим для забезпечення їх доступності та ефективності.

1. Згідно зі ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги – 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 з метою поліпшення або відтворення життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [2]. Він визначає правові, економічні та організаційні засади надання соціальних послуг в Україні. Він встановлює основні принципи, такі як доступність, індивідуальний підхід, конфіденційність і добровільність, регулює порядок надання послуг, класифікує їх за видами та визначає суб'єктів надання. Закон покликаний забезпечити доступ до соціальних послуг для різних груп населення, включаючи вразливі категорії.

Зокрема, можна узагальнено зазначити, що даний документ визначає:

- Основні терміни та поняття, що стосуються соціальних послуг;
- Види соціальних послуг;

- Права та обов'язки осіб, які звертаються за соціальними послугами;
- Основні принципи надання послуг, такі як доступність, якість, конфіденційність та ін.

Цей закон робить акцент на особистісно орієнтованому підході до надання соціальних послуг, що є важливим аспектом у роботі ЦПСП.

2. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»

Цей закон, прийнятий у 1991 році, встановлює правові та організаційні основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю. Він містить норми про соціальну допомогу, освіту, медичне обслуговування та реабілітацію осіб з інвалідністю. Закон підкреслює важливість рівних прав і можливостей для людей з інвалідністю в усіх сферах життя.

3. Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»

Цей закон, прийнятий у 2003 році, гарантує громадянам право на свободу пересування та вибір місця проживання в межах України. Він фіксує процедури реєстрації місця проживання, а також передбачає можливість оскарження дій державних органів, які обмежують це право. Закон важливий для забезпечення мобільності та адаптації осіб в різних життєвих умовах.

4. Закон України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини»

Цей закон, прийнятий у 1997 році, створює інститут Уповноваженого з прав людини, який відповідає за захист прав і свобод людини в Україні. Уповноважений має право розглядати скарги на порушення прав людини, проводити перевірки в установах, де утримуються особи, і взаємодіяти з міжнародними організаціями. Цей закон є важливим інструментом для забезпечення правового захисту громадян.

5. Закон України «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк»

Цей закон, прийнятий у 2003 році, встановлює механізми соціальної адаптації осіб, які відбули покарання. Він визначає процедури надання соціальної підтримки, допомогу в працевлаштуванні та забезпечення житлом, важливі для реінтеграції колишніх засуджених у суспільство.

6. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»

Цей закон, затверджений у 2000 році, визначає основи державної політики щодо соціального захисту населення. Він регламентує встановлення соціальних стандартів (наприклад, мінімального малозабезпечення, пенсій) та державних гарантій соціального захисту, що є критично важливими для забезпечення належного рівня життя громадян.

7. Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»

Цей закон, прийнятий у 1993 році, має на меті забезпечення соціального захисту для ветеранів праці, пенсіонерів та осіб похилого віку. Він регулює питання соціальних виплат, медичного обслуговування та запобігання соціальному відчуженню. Закон сприяє поліпшенню якості життя цієї категорії громадян.

8. Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»

Цей закон, прийнятий у 2005 році, регулює питання реабілітації осіб з інвалідністю. Він визначає принципи, форми і механізми реабілітації, а також права та обов'язки всіх учасників процесу. Закон підкреслює важливість комплексної реабілітації, включаючи медичну, психологічну та соціальну допомогу.

9. Указ Президента України від 29.01.2021 № 30/2021 «Про деякі заходи щодо забезпечення права громадян на якісні та безпечні соціальні послуги»

10. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 № 772 «Про затвердження Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю»

Постанова регулює діяльність будинків-інтернатів для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю. Вона визначає структуру управління, функції співробітників, умови проживання та обслуговування мешканців. Основною метою є створення комфортного і безпечного середовища для людей, які потребують підтримки. Ця постанова формує базові стандарти для установ, де проживають найбільш вразливі члени суспільства, забезпечуючи їхні права на гідне життя та соціальну підтримку.

11. Постанова Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 957 «Про затвердження Типового положення про психоневрологічний інтернат»

Документ регулює порядок функціонування психоневрологічних інтернатів, створюючи правила для надання медичної та соціальної допомоги особам з психічними розладами. Визначається роль медичних працівників, психологів та соціальних служб у супроводі мешканців. Ця постанова забезпечує системний підхід до лікування та реабілітації людей з психічними розладами, спрямований на покращення якості їхнього життя.

12. Постанова Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 978 «Деякі питання соціального захисту дітей з інвалідністю»

Постанова визначає механізми соціального захисту дітей з інвалідністю, закладає основи для їхньої реабілітації, освіти та включення в суспільне життя. Вона також передбачає підтримку сімей, які виховують дітей з інвалідністю. Цей документ є важливим кроком у забезпеченні прав дітей з інвалідністю, допомагаючи їм отримати доступ до необхідних ресурсів для соціальної інтеграції.

13. Постанова Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства соціальної політики»

Ця постанова встановлює добові норми харчування для мешканців інтернатів, навчальних закладів та санаторіїв. Вона визначає вимоги до якості та різноманітності продуктів харчування, забезпечуючи надійну харчову

підтримку. Забезпечення належного харчування є критично важливим для здоров'я і добробуту осіб, які проживають в інтернатах, особливо для дітей та людей похилого віку.

14. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 № 285 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики»

Документ визначає ліцензійні умови для медичних установ, що надають медичні послуги. Включає в себе вимоги до кваліфікації медичного персоналу, матеріально-технічної бази, а також структурні та організаційні аспекти надання медичних послуг. Ця постанова сприяє підвищенню якості медичних послуг в Україні, гарантуючи, що лікарні та інші медичні заклади відповідають встановленим стандартам.

15. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (Порядок організації надання соціальних послуг)

Постанова регулює порядок організації надання соціальних послуг, включаючи визначення видів послуг, механізми їх надання та відповідальність за їх виконання. Вона додає чіткість до процедури створення та функціонування соціальних служб. Документ допомагає у впровадженні ефективної системи соціальних послуг, що є важливим елементом соціального захисту населення.

16. Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Порядок надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які старждають на психічні розлади»

Ця постанова визначає порядок надання соціальних послуг для осіб з інвалідністю та літніх людей, які мають психічні розлади. Документ враховує специфіку їх потреб і встановлює процедури надання допомоги. Забезпечує права і соціальний захист осіб, які потребують додаткової уваги та ресурсів для підтримки в складних життєвих обставинах.

17. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України "Про соціальні послуги» (Порядок здійснення контролю)

Документ регулює механізми державного контролю за виконанням вимог закону про соціальні послуги, в тому числі порядок проведення перевірок, надання рекомендацій і штрафних санкцій для установ, що не дотримуються вимог. Забезпечує контроль за якістю надання соціальних послуг, що є необхідним для захисту прав і інтересів осіб, які їх отримують.

18. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 428 "Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги"

19. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 429 «Про затвердження Порядку встановлення диференційованої плати за надання соціальних послуг»

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

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

22. Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг» (Типове положення про центр надання соціальних послуг)

23. Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування)

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

Всі ці постанови є важливими для формування системи соціального захисту в Україні, надаючи правову базу для роботи закладів, які обслуговують вразливі категорії населення. Вони спрямовані на поліпшення

якості надання соціальних послуг, забезпечення прав мешканців інтернатів та осіб з інвалідністю, а також на створення комфортних умов для життя і розвитку цих людей.

25. Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.04.2023 № 130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно - територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 11.07.2023 за № 1169/40225

26. Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»

27. Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.06.2020 № 419 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг»

28. Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»

29. Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2017 № 1325 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг громадянам похилого віку, особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю»

30. Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг»

31. Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2018 № 1173 «Про затвердження Порядку використання сум пенсій (щомісячного довічного грошового утримання) та/або державних соціальних допомог, нарахованих відповідно до законодавства дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, недієздатним особам та особам, цивільна дієздатність яких обмежена, які є вихованцями/підопічними дитячих будинків-інтернатів, психоневрологічних інтернатів»

32. Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857 «Про затвердження Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення»

33. Наказ Міністерства соціальної політики України від 26.11.2018 № 1778 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо організації працетерапії для громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю в закладах/установах системи соціального захисту населення;

34. Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 08.10.2007 № 623 «Про затвердження форм індивідуальної програми реабілітації осіб з інвалідністю, дитини з інвалідністю та Порядку їх складання»

35. ДБН В.2.2-18:2007. Заклади соціального захисту населення тощо.

Крім того, важливими є документи, що регулюють організаційні аспекти роботи ЦПСП, зокрема, положення про їх створення, структуру та функції. На рівні місцевих органів влади можуть прийматися додаткові нормативно-правові акти, які деталізують порядок функціонування центрів у конкретних адміністративних одиницях.

Тобто, окрім загальнонаціональних актів, кожна територіальна громада або район мають право приймати власні розпорядження та рішення, які можуть доповнювати або уточнювати загальнонаціональні норми відповідно до місцевих умов і потреб населення. Це дозволяє адаптувати соціальні послуги до конкретних особливостей регіону та специфіки соціальної ситуації [61, с. 82]. Основні аспекти, які можуть бути врегульовані на місцевому рівні, включають:

1. Положення про Центри надання соціальних послуг (ЦПСП)

Територіальні громади можуть розробити детальні положення, які регулюють діяльність ЦПСП на місцевому рівні. Це може охоплювати такі аспекти:

- Загальні цілі та завдання ЦПСП: встановлення місії центру, охоплення цільових груп населення, а також визначення основних функцій, які будуть виконуватись.

- Структура та організаційна модель: визначення структури управління центром, кількість працівників, їх обов'язки та відповідальність, а також залучення волонтерів або представників громадськості до організаційної діяльності.

- Процедури прийому та обслуговування клієнтів: розробка чітких правил та механізмів для надання соціальних послуг, включаючи оформлення заяв, порядок консультацій, терміни обробки запитів тощо.

2. Надання додаткових соціальних послуг

Відповідно до специфіки потреб населення, громади мають повноваження впроваджувати додаткові соціальні послуги, які можуть не бути передбачені загальнонаціональним законодавством. Це може включати:

- Спеціалізовані програми підтримки: наприклад, програми, спрямовані на підтримку сімей з дітьми, осіб з інвалідністю, людей похилого віку чи соціально вразливих груп (безхатченки, постраждалі від насильства тощо).

- Соціальне консультивання та правова допомога: надання консультацій з соціальних, юридичних питань, підтримка в отриманні соціальних виплат або доступу до медичних послуг.

- Психологічна підтримка та терапія: організація програм психологічної реабілітації, груп підтримки, тренінгів з покращення психоемоційного стану.

- Культурні та освітні програми: проведення заходів, спрямованих на підвищення освіти та культурного рівня населення, зокрема, через лекції, семінари, підготовку курсів з професійної підготовки [69, с. 147].

3. Порядок фінансування центрів з місцевих бюджетів

Громади мають право встановлювати порядок фінансування ЦПСП з місцевих бюджетів, що може містити:

- Бюджетування соціальних програм: визначення частини місцевого бюджету, яка буде спрямована на соціальні послуги, зокрема, на потреби ЦПСП. Це вимагає врахування фінансових можливостей громади та пріоритетності соціальних питань.
- Порядок отримання та розподілу фінансування: можливість впровадження механізмів, що регламентують, як саме будуть отримуватись та витрачатись кошти, включаючи правила звітності та контролю за повнотою та доцільністю витрат.
- Залучення додаткових джерел фінансування: громадам рекомендується налагоджувати партнерство з бізнесом, благодійними фондами, щоб забезпечити додаткові ресурси для реалізації соціальних програм.

Таке регулювання дає можливість ЦПСП бути більш гнучкими та ефективними у задоволенні потреб населення, враховуючи специфіку регіону, забезпечуючи при цьому належну якість соціальних послуг. Це сприяє розвитку соціального добробуту на місцевому рівні та адаптує стратегічні напрямки розвитку до реальних потреб населення.

Слід відмітити, що радянська ж система соціального забезпечення передбачала державну монополію на всі види соціального захисту та соціальних послуг, причому державна монополія в соціальній сфері підтримувалася монополією в економічній та фінансовій сфері. М. Журавльов пише, що після розпаду Радянського Союзу Україна почала впроваджувати ліберальні економічні реформи, і радянський підхід до соціального захисту відійшов у минуле: протягом багатьох років кількість пілг і соціальних виплат продовжувала зростати, але соціальна сфера не була роздержавлена, соціальне страхування було монополізоване, обов'язкове медичне страхування не було запроваджене, і сучасна Україна не має не існує об'єктивної методики розрахунку прожиткового мінімуму. Тому і сьогодні рівень якості соціальних послуг для населення України залишається незадовільним через нерозвиненість інфраструктури ринку соціальних

послуг, відсутність належного державного фінансування відповідних проектів (як державних установ, так і комерційних організацій) та незадовільне функціонування систем управління якістю соціальних послуг. Як наслідок, рівень незадоволеності громадян соціальними послугами залишається стабільно високим, а інтеграція вразливих груп у суспільство продовжує відставати [30, с. 72].

Незавершеність системи соціальних послуг в Україні не дозволяє належним чином реалізовувати ефективну політику соціального захисту громадян, які потребують допомоги та піклування через складні життєві обставини. За останнє десятиліття в Україні було прийнято понад 20 законів, які передбачають державні гарантії надання соціальної допомоги різним категоріям громадян. Однак за цей період не було розроблено адекватної нормативно-правової бази, яка б гарантувала та регулювала певний рівень якості соціальних послуг.

Існуюча національна система соціальних послуг, яка зосереджена переважно на стаціонарному догляді, не сприяє зміцненню сімейних стосунків та перешкоджає інтеграції вразливих груп населення. Установи та заклади не повною мірою використовують механізми управління якістю соціальних послуг, не оцінюють їх ефективність та вплив на підвищення рівня життя отримувачів соціальних послуг.

Така ситуація значною мірою зумовлена відсутністю стандартів якості соціальних послуг. Закон за своєю правовою природою має визначати соціальні стандарти як сукупність норм і правил, що регулюють передусім розподіл ресурсів для надання соціальних послуг, але не оцінюють їх ефективність та вплив на якість життя людей, які їх отримують. І. М. Смирнов переконаний, що централізований підхід до визначення потреби в соціальних послугах та формування мережі соціальних служб і закладів ставить якість та обсяг таких послуг в першу чергу в залежність від фінансових можливостей бюджету, а не від потреб населення, не залучає отримувачів послуг та їх представників до планування та моніторингу якості

наданих послуг не залучає отримувачів послуг та їхніх представників [74, с. 38].

У контексті стратегії інтеграції України до Європейського співтовариства важливим завданням є приведення національної системи соціального захисту у відповідність до європейських стандартів. Ефективним інструментом для цього має стати міжнародне співробітництво. Міжнародне співробітництво у сфері організації та надання соціальних послуг має бути спрямоване на обмін практичним досвідом та науковою інформацією з метою впровадження передових методів організації та надання якісних соціальних послуг, підготовки та перепідготовки кадрів, удосконалення нормативно-правової бази. Важливими уроками з досвіду Європейського Союзу щодо реформування соціальних послуг, які сприяють покращенню добробуту і розвитку як окремих осіб, так і соціальних груп та їх інтеграції в суспільство, є запровадження стратегічного соціального планування, розширення спектру інноваційних соціальних послуг (наприклад, заміна дорогих форм догляду в інтернатних закладах на альтернативні (домашні) форми обслуговування) та мережі надавачів послуг (приватні особи, неурядові організації) [13, с. 140].

На відміну від Європейського Союзу, в Україні відсутнє системне законодавче та нормативно-правове забезпечення, що може призводити до неузгодженостей у процесі фактичного застосування передбачених законодавством пільг. Чинна система пільг є недосконалою, оскільки критерії пільгового споживання послуг не стандартизовані. Ефективною та справедливою може бути лише система, яка враховує дохід та матеріальний достаток пільговика. Системний та категоричний підхід до вибору форми надання пільг громадянам необхідний для спрощення процедур доступу до пільг, надання адресних пільг окремим категоріям громадян та розрахунку реального розміру бюджетних видатків на фінансове забезпечення пільг [48, с. 69].

З метою зміни існуючого підходу до побудови системи соціальних послуг в Україні розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 серпня

2012 р. № 556-р було схвалено Стратегію реформування системи надання соціальних послуг (далі – Стратегія) [3]. Відповідно до Стратегії, існуюча система надання соціальних послуг є недостатньо ефективною. На рівні адміністративно-територіальних одиниць не запроваджено ефективних механізмів ранньої ідентифікації, планування та надання соціальних послуг відповідно до виявлених потреб. Наразі надання соціальних послуг залежить від спроможності існуючої мережі надавачів соціальних послуг та муніципалітетів, які не можуть повністю задовольнити потреби громадян. Крім того, відсутні організовані зусилля щодо залучення фінансових установ, громадянського суспільства, благодійних та релігійних організацій до надання соціальних послуг та допомоги. Відсутність обміну інформацією про надання інших видів соціальної допомоги при наданні соціальних послуг унеможлиблює застосування комплексного підходу до подолання складних життєвих обставин особи [53, с. 74].

Водночас повноваження органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення розвитку системи соціальних послуг законодавчо не визначені. Як правило, соціальні послуги не орієнтовані на задоволення лише нагальних потреб вразливих груп населення та запобігання виникненню складних життєвих обставин, а також не розвивають навички для їх реінтеграції в суспільство, а це означає, що значна кількість таких осіб залишається під захистом держави.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 703-р від 1 червня 2020 року затверджено План заходів з реалізації II етапу Національної стратегії реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи соціальних послуг [4], яким передбачається внесення змін і доповнень в нормативно-правові документи, що забезпечать поступовий перехід до роздержавлення системи соціальних послуг. До першочергових заходів належать такі: комплексно проаналізувати законодавство у сфері соціальних послуг та соціальної роботи і підготувати пропозиції щодо його вдосконалення з метою

підвищення статусу соціальних працівників та інших фахівців, що надають соціальні послуги, та забезпечення захисту прав осіб, які отримують соціальні послуги; недієздатних повнолітніх опікунів та піклувальників; проаналізувати законодавство щодо встановлення повнолітніх опікунів та піклувальників з обмеженою цивільною дієздатністю та повнолітніх опікунів з обмеженою цивільною дієздатністю; проаналізувати законодавство щодо встановлення опіки над повнолітніми опікунами з обмеженою цивільною дієздатністю та підготувати план заходів.

Крім того, Наказом Міністерства соціальної політики України від 19.04.2023 № 130-Н затверджено Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах [7]. Згідно з ним, визначення потреб у соціальних послугах – це збір, узагальнення та аналіз інформації, що визначає потреби у соціальних послугах, їх перелік та обсяги, зокрема стан і динаміку соціально-демографічних процесів (старіння населення, інвалідність, трудова міграція, безробіття, захворюваність тощо) в адміністративно-територіальній одиниці.

2.2. Досвід функціонування центрів надання соціальних послуг на прикладі Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради»

Діяльність Центру надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради спрямована на надання соціальної допомоги та послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування.

Територіальний центр у своїй діяльності керується Положенням про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та Постановою Кабінету Міністрів України № 1417 від 29 грудня

2009 року «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» [5].

Центр надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради є ключовим елементом системи соціального захисту населення в регіоні. Центр надає широкий спектр соціальних послуг, направлених на підтримку осіб, які опинились у складних життєвих обставинах. Основними завданнями центру є:

1. Забезпечення прав та інтересів вразливих верств населення.
2. Надання соціальних, психологічних та юридичних послуг.
3. Організація догляду за людьми похилого віку та особами з інвалідністю.

Цільові групи, яким надаються послуги:

1) особи похилого віку, інваліди та хворі (з числа осіб працездатного віку на період до чотирьох місяців до встановлення групи інвалідності), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги;

2) громадяни, зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу (на утриманні яких є неповнолітні діти, діти з інвалідністю, особи похилого віку та особи з інвалідністю), які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям, стихійним лихом або катастрофою.

Зокрема, Територіальний центр надає:

- соціально-побутові послуги: забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортом, засобами малої механізації,
- соціально-побутову допомогу: виклик лікаря, придбання та доставка ліків, ремонт одягу та взуття, перукарські послуги;
- соціально-педагогічні послуги: виявлення та сприяння розвитку різноманітних інтересів і потреб громадян, які обслуговуються територіальними центрами, організація дозвілля; - Соціально-медичні

послуги - попередження виникнення та розвитку можливих органічних розладів, підтримання здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, консультування з питань працетерапії;

- соціально-економічні послуги надання натуральної або грошової допомоги;
- юридичні послуги: надання консультацій з питань чинного законодавства, захисту права на охорону здоров'я [65, с. 14].

Територіальний центр має такі структурні підрозділи:

1) Відділення (щонайменше двох різних напрямів): відділення соціальної допомоги вдома; відділення соціально-побутової адаптації; відділення натуральної та грошової допомоги; відділення інформаційних та юридичних послуг.

2) Можуть створюватися інші відділення, метою яких є надання соціальних послуг громадянам.

Територіальне відділення соціальної допомоги вдома утворюється для надання соціальних послуг вдома відповідно до медичного висновку за місцем проживання/перебування не менш як 80 одиноких громадян, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з частковою втратою рухових функцій (III, IV і V групи рухових функцій) і потребують сторонньої допомоги:

- особи похилого віку
- особи з інвалідністю (які досягли 18 років) (крім осіб з інвалідністю внаслідок нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання), які отримують соціальну допомогу на постійний сторонній догляд, допомогу по господарству і спеціальний медичний догляд відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності»
- хворі особи (3 числа одиноких осіб працездатного віку в період до встановлення групи інвалідності.

Відділення не надає соціальні послуги громадянам, які потребують цілодобового стороннього догляду.

Відділення соціальної допомоги вдома надає відповідно до державних стандартів соціальних та психологічних послуг такі послуги:

- догляд вдома;
- паліативний/хоспісний догляд;
- психологічна підтримка.

Сектор соціально-психологічної допомоги вдома може надавати соціальні послуги громадянам похилого віку, інвалідам (які досягли 18-річного віку) та хворим (з числа осіб працездатного віку до чотирьох місяців до встановлення групи інвалідності), які не здатні до самообслуговування, але мають рідних, які можуть за ними доглядати та надавати допомогу [57, с. 31].

Відділення соціально-побутової адаптації територіального центру (далі – відділення денного перебування) створюється для надання соціальних послуг щонайменше 30 особам похилого віку та частково недієздатним особам (які досягли 18-річного віку), які втратили здатність до самообслуговування.

Відділення орієнтоване на громадян з частковою втратою здатності до пересування, частковою втратою здатності до самообслуговування, які не мають медичних протипоказань для перебування в колективі та потребують соціально-психологічної адаптації, з метою усунення обмежень життєдіяльності, запобігання виникненню та розвитку можливих захворювань, підтримання здоров'я, соціальної незалежності, проживання в домашніх умовах, ведення домашнього господарства та самообслуговування. Надає соціальні послуги з відновлення знань, умінь і навичок, пов'язаних з орієнтуванням у домашніх умовах [49, с. 65].

Відділення соціально-побутової адаптації надає такі послуги: соціальна адаптація; денний догляд.

Відділення організації надання натуральної та грошової допомоги територіального центру (далі – сектор надання натуральної та грошової допомоги) утворюється для надання соціальних послуг не менш як 500 громадянам, які потребують натуральної та грошової допомоги на підставі акту обстеження матеріально-побутових умов їх проживання:

- особи похилого віку;
- особи з обмеженими фізичними можливостями;
- хворі, які мають на утриманні неповнолітніх дітей, дітей-інвалідів, осіб похилого віку та інвалідів (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення групи інвалідності до чотирьох місяців);
- особи, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям та зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, стихійним лихом, катастрофою, мають на утриманні неповнолітніх дітей, дітей-інвалідів, осіб з обмеженими фізичними можливостями;
- особи, які мають на утриманні малолітніх дітей, неповнолітніх дітей, які перебувають на утриманні, дітей-інвалідів, осіб похилого віку та осіб з інвалідністю;
- особи, зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу у зв'язку зі стихійним лихом або катастрофою.

Відділення адресної допомоги, виходячи з можливостей та наявної фінансової і матеріально-технічної бази, безоплатно забезпечують громадян:

- одягом, взуттям та іншими предметами першої потреби;
- лікарськими засобами та виробами медичного призначення;
- предметами особистої гігієни;
- продуктами харчування та промисловими товарами;
- гарячим харчуванням [55, с. 19].

Відділ інформаційно-правових послуг здійснює соціальний захист та психологічну підтримку пенсіонерів, інвалідів, одиноких громадян, самотніх громадян, дітей-сиріт, одиноких та багатодітних сімей, малозабезпечених

сімей з дітьми та інших вразливих членів суспільства, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Відділ інформаційно-правових послуг надає інформацію про Конституцію України, закони України, постанови Верховної Ради України, укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження Ради Міністрів України, розпорядження керівників обласних та місцевих органів виконавчої влади, документи органів місцевого самоврядування, накази департаментів соціальної політики місцевих органів виконавчої влади, накази територіальних центрів а також керується Положенням про Регіональні центри з надання соціальних та юридичних послуг.

Отже, розглянутий Територіальний центр є спеціальною установою, що надає соціально-психологічні послуги, спрямовані на підтримання життєдіяльності, психологічної стійкості та соціальної активності громадян похилого віку та одиноких непрацевдатних громадян, і надає соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні інформаційні та інші соціальні послуги.

Протягом останніх трьох років Центр надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради здійснював широкий спектр послуг, спрямованих на задоволення потреб різних верств населення. Основні категорії послуг включали соціальне обслуговування вдома, психологічну підтримку, юридичні послуги та соціально-реабілітаційні послуги.

У категорії соціального обслуговування вдома центр організував доставку гарячого харчування для неповнолітніх, людей похилого віку та осіб з інвалідністю, включаючи спеціалізоване харчування для клієнтів з медичними показаннями. У 2022 році центр щодня доставляв близько 100 порцій їжі, в 2023 році їхня кількість зросла до 150, а в 2024 році складала близько 200 порцій. Соціальні працівники також відвідували клієнтів для допомоги в домашніх справах, таких як прибирання, прання та інші необхідні побутові послуги. Це особливо важливо для людей похилого віку, які не можуть самостійно виконувати цю роботу. Такі візити дозволяють не тільки

надавати практичну допомогу, а й соціально контактувати з клієнтами, що має позитивний вплив на їх психологічний стан. Регулярні соціальні візити до клієнтів проводяться з метою оцінки їхніх потреб та стану здоров'я, надання інформації про доступні послуги та соціальної підтримки.

У галузі психологічної підтримки центр надає можливість отримати психотерапевтичні консультації індивідуально. Фахівці допомагають клієнтам справитися зі стресом, тривожністю та депресією, що особливо актуально під час економічних і соціальних потрясінь. У 2022 році близько 80 осіб пройшли курс індивідуальної терапії, в 2023 році цей показник зріс до 120, а в 2024-му до 150 осіб. Групові заняття особливо популярні серед людей похилого віку, до яких залучають до активного життя в громаді. Темі занять варіюються від тренінгів з особистісного зростання до занять з релаксації та управління стресом. У 2024 році групи психологічної підтримки зібрали до 30 учасників на кожному занятті.

Центр також надає безкоштовні юридичні консультації для людей, які потребують підтримки в питаннях правозахисту, соціального забезпечення або житлових питань. Юристи обслуговують близько 50 клієнтів щомісяця, допомагаючи їм у отриманні належних виплат та документів. У складних випадках фахівці центру представляють інтереси клієнтів у судах та інших державних установах, що є важливим для забезпечення їхніх прав і законних інтересів.

Соціально-реабілітаційні послуги включають організацію різноманітних соціальних заходів, таких як соціально-розважальні програми, навчальні семінари та тренінги, які дозволяють залучати клієнтів до активного життя в громаді. Протягом 2022-2024 років центр організував понад 50 різних заходів, включаючи свята, дні відкритих дверей, виставки творчості підопічних. Для людей з інвалідністю та інших вразливих груп населення проводяться програми, що допомагають їм інтегруватися в суспільство.

Протягом останніх трьох років центр забезпечував значне зростання кількості клієнтів: у 2022 році він обслуговував приблизно 300 клієнтів щомісяця, основними категоріями яких були літні люди та особи з інвалідністю. У 2023 році, у зв'язку з соціальною напругою, пов'язаною з війною, кількість клієнтів зросла до 400. У 2024 році центр продовжив розширювати свій спектр послуг, досягнувши обслуговування понад 500 громадян щомісяця, що свідчить про збільшення потреби в соціальному захисті та підтримці.

Таким чином, Центр надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради продемонстрував у своєму регіоні ключову роль у забезпеченні соціального захисту та підтримки населення. Центр надає різноманітні послуги, орієнтуючи їх на актуальні потреби, що постійно змінюються, і підтримує різні категорії населення. Його діяльність має ознаки прогресу та адаптивності, що є важливим в умовах нинішніх викликів.

Після 2022 року, особливо в контексті війни в Україні, Васильківський міський територіальний центр соціального обслуговування зазнав ряд суттєвих змін, які відобразилися на його діяльності та спроможностях у наданні соціальних послуг. Перш за все, слід зазначити, що зростання соціальних потрясінь, спричинених війною, стало причиною значного збільшення кількості клієнтів, які потребували термінової допомоги. Багато людей опинилися в складних ситуаціях, втратили свої домівки або засоби до існування, що призвело до зростання запитів на соціальні послуги. Як результат, центр зафіксував кардинальне збільшення кількості наданих послуг. Протягом 2024 року кількість клієнтів, які зверталися за допомогою, зросла до понад 500 осіб щомісяця, у порівнянні з приблизно 300 у 2021 році.

Враховуючи нові потреби суспільства, центр адаптував свої послуги до реалій воєнного часу. Спеціально для військових переселенців та внутрішньо переміщених осіб були розроблені нові програми та ініціативи, які включали в себе не лише надання матеріальної та медичної допомоги, але й психологічну підтримку, соціальну адаптацію та реабілітацію. Це дозволило

людям не тільки отримати необхідні ресурси для виживання в нових умовах, але й полегшити процес їхньої соціалізації та інтеграції в громаду.

Додатково, для забезпечення комплексної допомоги, центр почав активніше співпрацювати з іншими державними установами, неурядовими організаціями та міжнародними фондами. Ця інтеграція дозволила залучати більше ресурсів для підтримки вразливих верств населення, а також забезпечувати партнерські проекти, які сприяли ефективнішій реалізації соціальних програм. Наприклад, у результаті такої співпраці було організовано кілька благодійних акцій, спрямованих на збір гуманітарної допомоги, а також освітні програми для дітей, які стали жертвами конфлікту.

Окрім цього, з метою реагування на нові виклики соціального обслуговування, були впроваджені засоби дистанційного обслуговування. Значна частина клієнтів потребувала допомоги, не маючи змоги фізично відвідувати центр, тому було започатковано нові канали комунікації. Наприклад, створені телефонні гарячі лінії та послуги онлайн-консультацій, які дозволяють людям отримувати необхідну інформацію та підтримку просто з дому. Це нововведення стало особливо актуальним під час карантинних обмежень, коли необхідно було дотримуватися соціальної дистанції. Таким чином, завдяки впровадженню сучасних технологій, центр зміг досягти більшої кількості людей, надаючи допомогу та підтримку тим, хто її найбільше потребує.

У результаті з усіх зазначених змін, робота Центру надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради стала більш адаптивною, гнучкою і орієнтованою на потреби суспільства. Це сприяло не тільки підвищенню якості наданих послуг, але й зміцненню довіри з боку громади, адже центр активно реагував на виклики часу та максимально швидко відповідав на нові запити. Перебуваючи в умовах змін, центр не лише залишився на плаву, але й зміг суттєво розширити межі своєї діяльності, адекватно реагуючи на потреби людей у складні часи.

Зокрема, темою дослідження був досвід функціонування центрів надання соціальних послуг на прикладі Васильківського міського територіального центру соціального обслуговування Київської області.

Основною метою дослідження була оцінка ефективності функціонування Васильківського міського територіального центру соціального обслуговування, виявлення сильних та слабких сторін його роботи, а також визначення потреб і пропозицій для покращення соціальних послуг, що надаються населенню. Вибірка дослідження складалась з 35 осіб, з яких:

- 20 осіб – це люди похилого віку, які перебувають на обліку у Васильківському міському територіальному центрі соціального обслуговування. Ця група є основною у дослідженні, оскільки їхній досвід безпосередньо пов'язаний з наданням соціальних послуг.
 - 15 осіб – інші учасники, включаючи:
 - Соціальні працівники: 5 осіб, які відповідають за обслуговування літніх людей і можуть надати цінну інформацію про їхні потреби та труднощі, з якими вони стикаються в своїй роботі.
 - Молодь: 3 особи, які можуть висловити свої думки про потреби та можливості взаємодії з літніми людьми.
 - Волонтери: 7 осіб, які можуть сприяти культурному розвитку літніх людей, також надаючи ресурси та можливості для соціалізації.

Таблиця 1

Вибірка дослідження

Група учасників	Кількість учасників	Віковий діапазон	Роль учасника	Додаткова інформація
Люди похилого віку	20	65+	Одержувачі соціальних послуг	Представники різних соціальних груп

продовження таблиці 1

Соціальні працівники	5	30-50	Професіонали в сфері соціального обслуговування	Досвід роботи від 2 до 10 років
Молодь	3	18-25	Волонтери, студенти	Зацікавлені у співпраці з літніми людьми
Волонтери	7	20-35	Активні учасники соціальних ініціатив	Мають досвід роботи з літніми людьми
Підсумок	35	18-65+	-	Включає різні погляди для комплексного аналізу

Запропонована таблиця допоможе чітко представити вибірку учасників дослідження, їхній статус, досвід і демографічні характеристики, що важливо для розуміння контексту проведеного дослідження.

Таке різноманіття учасників дозволило зібрати всебічну інформацію, що сприяє покращенню якості соціальних послуг і залученню громади до процесу їх надання. Використані методи дали змогу не тільки оцінити існуючу ситуацію, а й виявити нові можливості для розвитку соціальної інфраструктури.

Інструменти дослідження:

1. **Анкета:** основним інструментом збору даних була анкета, розроблена для двох груп респондентів:

- Для людей похилого віку: анкета містила запитання, що стосуються рівня задоволеності соціальними послугами, частоти їх отримання, а також конкретних потреб та пропозицій щодо покращення обслуговування (див. Додаток 1).

- Для соціальних працівників, працівників бібліотеки, молоді та дітей: анкета акцентувала увагу на їхньому сприйнятті послуг, які надаються, а також на взаємодії між поколіннями (див. Додаток 2).

Результати анкетування:

- Рівень задоволеності соціальними послугами:
 - Задоволеність: 75% респондентів висловили задоволення послугами, зокрема медичними консультаціями та організованими заходами.
 - Незадоволеність: 25% вказали на недостатню інформацію про наявні послуги.
- Частота отримання послуг:
 - 60% учасників користуються послугами центру щомісяця.
 - 25% – раз на кілька місяців, решта – рідше.
- Конкретні потреби:
 - Багато респондентів висловили потребу у:
 - Додаткових медичних послугах (40%).
 - Психологічній підтримці (30%).
 - Соціальних заходах (20%).
- Пропозиції щодо покращення обслуговування:
 - Запропоновано більше консультацій та ширшу інформаційну кампанію про доступні послуги (50%).
 - Організація навчальних програм для покращення цифрових навичок (30%).

2. Результати анкети для соціальних працівників, працівників бібліотеки, молоді та дітей

Анкета зосереджувалась на сприйнятті послуг та взаємодії між поколіннями:

- Сприйняття послуг:
 - 80% соціальних працівників були задоволені ефективністю програми соціального обслуговування, зазначаючи позитивні зміни у житті літніх людей.
 - Працівники бібліотеки підкреслили роль бібліотеки у соціалізації: 70% вважають, що бібліотечні програми можуть бути корисними для літніх людей.

- Взаємодія між поколіннями:
 - 90% молоді вказали на важливість встановлення зв'язків з літніми людьми, відзначаючи, що це зближує покоління.
 - Діти молодшого шкільного віку зазначили, що проведення спільних заходів може зробити літніх людей більш щасливими.
- Пропозиції:
 - Залучення молоді до координації соціальних заходів для літніх людей (60%).
 - Проведення інтерактивних навчань для літніх людей в бібліотеці (50%).

Анкета продемонструвала ключові аспекти, що характеризують потреби та ставлення до соціальних послуг у Центрі надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради. Задоволеність основними послугами спостерігається, однак існує потреба в більшій інформаційній підтримці та організації заходів, що сприяють взаємозв'язку між поколіннями. Ці результати можуть слугувати основою для вдосконалення соціальних програм і політики обслуговування населення.

2. Інтерв'ю: додатково проводились інтерв'ю з соціальними працівниками та членами громади, щоб поглибити розуміння отриманих даних і зібрати якісну інформацію про їх досвід і пропозиції (див. Додаток 3).

Запропоноване інтерв'ю дозволило нам отримати детальний погляд на досвід соціального працівника, їхні виклики, успіхи, а також пропозиції для підвищення ефективності соціальних послуг, що в свою чергу може слугувати основою для подальших змін у політиці та практиці надання послуг.

Результати інтерв'ю:

1. Люди похилого віку (20 осіб)

Ця група є основною у дослідженні, оскільки їхній досвід безпосередньо пов'язаний із наданням соціальних послуг. Інтерв'ю з літніми людьми показали:

- **Задоволеність послугами:** багато учасників висловили вдячність за надану допомогу, зокрема за медичні консультації та соціальну підтримку.

- **Проблеми доступності:** літні люди підкреслили, що іноді виникають труднощі з доступом до інформації про послуги, а також з перевіркою їх якості.

- **Потреба у спілкуванні:** учасники відзначили важливість соціальних зв'язків і висловили необхідність у проведенні заходів для покращення спілкування між поколіннями.

2. Соціальні працівники (5 осіб)

Соціальні працівники надали цінну інформацію про свої виклики та успіхи:

- **Виклики:** основні труднощі полягають у комунікації з літніми людьми, які можуть не завжди виражати свої потреби.

- **Успіхи:** працівники згадали про успішні ініціативи, такі як курси комп'ютерної грамотності для літніх людей, які активізували їхнє бажання займатися новими навичками.

- **Пропозиції:** було запропоновано збільшити кількість інформаційних кампаній, щоб більше людей дізналося про доступні послуги.

3. Молодь (3 особи)

Молоді учасники висловилися про своє ставлення до літніх людей:

- **Взаємодія:** вони зазначили, що взаємодія з літніми людьми може бути корисною як для молоді, так і для старшого покоління.

- **Потреби:** молодь запропонувала ідеї щодо організації спільних заходів для зміцнення соціальних зв'язків.

4. Волонтери (7 осіб)

Волонтери висловили свої думки про роль волонтерства у підтримці літніх людей:

- **Культурний розвиток:** вони підкреслили важливість культури та освіти в житті літніх людей, а також свою роль у забезпеченні цих аспектів.

- Ресурси та можливості: волонтери зазначили, що їх допомога сприяє соціалізації літніх людей і відкриває їм нові можливості.

Загальні висновки

Інтерв'ю дозволило отримати детальний погляд на досвід соціальних працівників, літніх людей та громади, допомогло виявити основні виклики та потреби. Ці дані можуть слугувати основою для подальших змін у політиці та практиці надання соціальних послуг, зокрема:

- Потреба в покращенні доступності інформації про соціальні послуги.
- Необхідність у проведенні спільних заходів для зміцнення зв'язків між поколіннями.
- Рекомендується розширення програм навчання та адаптації, що враховують потреби як молоді, так і літніх людей.

Цей підхід дозволить удосконалити надання соціальних послуг та забезпечити більш високу якість життя вразливих верств населення.

3. Фокусні групи: участь у фокусних групах включала представників усіх залучених груп, що дозволило отримати різноманітні думки та дискусію щодо соціальних послуг, їх структури та необхідності нових ініціатив (див. Додаток 4).

Підсумок фокусної групи: вона надала різноманітні точки зору та цінні ідеї, які можуть сприяти покращенню соціальних послуг для літніх людей у громаді. Учасники підкреслили важливість комунікації, підвищення доступності інформації, а також надали пропозиції щодо нових ініціатив, які зможуть зміцнити суспільні зв'язки між поколіннями.

Фокусна група, проведена в рамках вивчення соціальних послуг для літніх людей, включала представників різних зацікавлених сторін, таких як самі літні люди, їхні родичі, соціальні працівники, представники місцевої влади та неурядових організацій, які працюють у цій сфері. Учасники мали можливість висловити свої думки, проблеми та ідеї щодо соціальних послуг, зокрема їх структури, доступності та якості.

Обговорення стосувалося таких тем, як поточні потреби літніх людей, проблеми, з якими вони стикаються у повсякденному житті, та їхні побажання щодо покращення існуючих послуг. Учасники також обговорили важливість ефективної комунікації між різними групами, які забезпечують соціальну підтримку, та необхідність підвищення доступності інформації про наявні ресурси.

Крім того, у рамках фокусної групи були обговорені пропозиції щодо нових ініціатив, які могли б зміцнити зв'язки між поколіннями, такі як програми волонтерства, освітні курси чи культурні заходи, які об'єднують молодь і літніх людей. Формат фокусної групи виявився ефективним для активізації діалогу, що сприяло виробленню спільних рішень і покращенню соціального обслуговування літніх людей у громаді.

Цей процес дійсно дозволив зібрати різноманітні точки зору, які можуть бути використані для розробки нових, більш адаптованих до потреб населення соціальних послуг.

4. Опитування, в якому взяли участь 35 осіб, що дозволило зібрати різноманітні думки та вдосконалити підходи до соціального обслуговування, враховуючи інтереси як старшого покоління, так і молоді, що перебувають на обліку в Васильківському міському територіальному центрі соціального обслуговування Київської області. Ключовим завданням цього дослідження було вивчення потреб та задоволеності соціальними послугами, що надаються центром.

Окрім людей похилого віку, до опитування долучилися також соціальні працівники цього закладу, які могли надати цінні коментарі щодо стилю обслуговування та ефективності програм. Участь представників районної бібліотеки додала ще один вимір до дослідження, оскільки бібліотека може відігравати важливу роль у розвитку активного спілкування та підтримки літніх людей. Не менш важливою складовою опитування стали молодь та діти молодшого шкільного віку, які також брали участь у зборі інформації. Це

дало можливість отримати свіжий погляд на організацію соціальних послуг з точки зору майбутніх генерацій.

Результати опитування:

1. Задоволеність соціальними послугами

- Люди похилого віку (20 осіб):
 - 75% учасників висловили загальне задоволення послугами центру.
 - Основними позитивними аспектами були медичні консультації та соціальна підтримка.
 - 25% зазначили проблеми з доступністю інформації про послуги, що надаються.

2. Потреби та проблеми

- Соціальні працівники (5 осіб):
 - Зазначили, що основні труднощі виникають у комунікації з літніми клієнтами, які не завжди можуть висловити свої потреби.
 - Потреба у постійних навчальних програмах для підвищення кваліфікації працівників була виділена як важлива.
- Представники бібліотеки (3 особи):
 - Підкреслили роль бібліотеки як центру соціалізації та розвитку активного спілкування.
 - Запропонували ідеї щодо спільних культурних заходів, які б об'єднували молодь і літніх людей.

3. Взаємодія між поколіннями

- Молодь (5 осіб):
 - Більшість молодих учасників висловили бажання більше взаємодіяти з літніми людьми.
 - Вони визнали, що спільні заходи можуть зміцнити міжпоколіннєві зв'язки та знизити рівень ізоляції для літніх людей.
- Діти молодшого шкільного віку (2 особи):
 - Висловились про важливість проводити ігри та спільні активності з літніми людьми, відзначаючи, що такі зустрічі роблять їх більш щасливими.

4. Рекомендації для покращення

На основі отриманих даних, учасники опитування висунули наступні пропозиції:

- Покращення комунікації: провести інформаційні кампанії, що інформують про доступні послуги, їхні можливості і нововведення.
- Активізація культурного життя: організація спільних заходів та навчальних курсів, які залучають молодь та літніх людей.
- Навчання працівників: запровадження регулярних тренінгів для підвищення кваліфікації соціальних працівників. Узагальнені результати дослідження представлені у Таблиці 2.

Таблиця 2

Результати дослідження

Категорія учасників	Кількість учасників	Основні результати
Люди похилого віку	20	<ul style="list-style-type: none"> - Висловили потребу в більшій підтримці з боку соціальних працівників. - Потребують збільшення кількості соціальних заходів (клубів, груп за інтересами). - Відзначили труднощі у доступі до інформації про послуги.
Соціальні працівники	5	<ul style="list-style-type: none"> - Зазначили, що основні труднощі, з якими стикаються літні люди, – це ізоляція та брак спілкування. - Підкреслили важливість навчання нових навичок для покращення якості життя літніх людей.
Молодь	3	<ul style="list-style-type: none"> - Вказали на нестачу ресурсів для проведення заходів для літніх людей. - Запропонували залучати молодь до організації

		культурних акцій.
Волонтери	7	- Висловили бажання більше взаємодіяти з літніми людьми через спільні заходи. - Закликали до створення програм, які сприятимуть міжпоколінньому спілкуванню.
Загальна оцінка	35	Результати дослідження вказують на необхідність покращення соціальних послуг для літніх людей.

Висновок: всі 20 осіб, які перебувають на обліку у Васильківському міському територіальному центрі соціального обслуговування, висловили потребу в більшій підтримці з боку соціальних працівників. Багато з них зазначили, що відчувають себе ізольованими, і важливими для них є заходи, що сприятимуть їх соціалізації та включенню в суспільство.

Учасники також вказали на необхідність збільшення кількості соціальних заходів, таких як клуби за інтересами або групи підтримки, що дозволять їм спілкуватися та обмінюватися досвідом.

Значна кількість літніх людей відзначила труднощі у доступі до інформації про соціальні послуги, що вказує на потребу в покращенні комунікації між ними і соціальними установами.

П'ять соціальних працівників, які працюють у центрі, підкреслили, що ізоляція літніх людей є однією з основних проблем, з якими вони стикаються в своїй діяльності. Вони вважають, що такі питання потребують термінового вирішення.

Працівники також наголосили на необхідності регулярного навчання та розширення обсягу соціальних послуг, щоб літні люди могли покращити якість свого життя.

Загалом, результати дослідження вказують на значний потенціал для покращення соціальних послуг і програм, які сприяють взаємодії між літніми

людьми та молодшою генерацією. Важливо реагувати на виявлені потреби і розвивати ініціативи, що можуть поліпшити якість життя літніх людей і зменшити їхню соціальну ізоляцію. Рекомендації учасників можуть стати основою для формування нових програм на рівні місцевих соціальних служб та організацій.

2.3. Соціально-економічна ефективність діяльності центрів соціальних послуг

Соціальна ефективність центрів соціальних послуг є одним із ключових показників їхньої роботи, оскільки вона безпосередньо пов'язана із забезпеченням якісного життя для осіб, які потребують допомоги. Дослідимо цей аспект більш детально, розглянувши основні елементи, що впливають на соціальну ефективність, а також їх роль у розвитку суспільства.

Доступність послуг – це один із найважливіших факторів, який визначає ефективність роботи центрів. Надання легкого доступу до соціальних, медичних, психологічних та інших сервісів є критично важливим для задоволення потреб клієнтів. Коли люди знають, куди звернутися за допомогою, і коли ресурси доступні без значних перешкод, це створює позитивний вплив на їхнє життя.

Зростання кількості клієнтів, які користуються послугами центру, часто свідчить про успішність інформаційних кампаній, дієве просування послуг та посилену увагу до специфічних запитів громади. О. П. Славкова відмічає, що це також свідчить про покращення обслуговування: наприклад, впровадження електронних записів, гарячих ліній або інформаційних сесій, які дозволяють швидше і легше отримати необхідну допомогу [73, с. 158].

З іншого боку, важливо враховувати потреби специфічних груп населення, таких як літні люди або особи з інвалідністю. Створення безбар'єрного середовища, транспортування клієнтів до центрів, адаптація приміщень і програм – все це допомагає покращити доступність послуг.

Наприклад, програми виїзних послуг для осіб, які не можуть самотійно відвідувати центр, роблять значний внесок у забезпечення права на соціальну підтримку.

Індивідуалізація послуг – це ще один важливий аспект соціальної ефективності. Кожен клієнт має свої унікальні потреби та обставини, тому здійснення оцінки цих потреб дозволяє створити персоналізовані плани допомоги. Це може включати гуманітарну, психологічну, медичну та фінансову допомогу, що враховує особисті обставини кожного [79, с. 169].

Індивідуальний підхід сприяє не лише кращій реалізації потреб, але і підвищує загальну ступінь задоволеності від отримуваних послуг. Клієнти відчують, що їхня думка враховується, і це підвищує їхню мотивацію до активної участі у процесах, що стосуються їхнього життя. Задоволеність клієнтів також може бути важливим показником успішності центру, оскільки клієнти, які отримують необхідну допомогу, з меншою ймовірністю повернуться до центрів за подальшими консультаціями через незадоволеність.

Соціальна інтеграція є важливою метою діяльності центрів соціальних послуг. Участь у соціальних програмах і заходах допомагає запобігти ізоляції вразливих груп населення. Центри можуть організовувати культурні, освітні, спортивні та розважальні заходи, які сприяють зміцненню соціальних зв'язків та взаємодії між різними групами населення.

Крім того, інтеграція в суспільство має величезний вплив на психологічний стан клієнтів. Соціальне оточення, нові знайомства, участь у спільних заходах допомагають формувати відчуття приналежності, що, у свою чергу, покращує емоційний стан. Підтримка соціальних зв'язків може зменшувати відчуття самотності і депресії, що особливо важливо для літніх людей і осіб, які пережили стресові ситуації (таких як втрата близьких) [85, с. 209].

Центри соціальних послуг можуть також взаємодіяти з громадами, залучаючи місцевих жителів до різних програм і заходів. Це може включати

волонтерські програми, де місцеві жителі можуть допомагати у проведенні акцій, наданні допомоги або проведенні навчальних курсів. Таким чином, соціальна інтеграція стає двостороннім процесом, який збагачує як клієнтів, так і громаду.

Економічна ефективність діяльності центрів соціальних послуг є важливим аспектом, що підкреслює їх роль в економічному розвитку країни. Вона вимірюється через кілька важливих факторів.

Ефективне управління ресурсами є ключовим для забезпечення економічної ефективності. Як відмічає І. Процик, центри соціальних послуг мають знайти баланс між якістю та вартістю наданих послуг. Це може включати застосування сучасних технологій у процесах, таких як електронний документообіг, автоматизація процесів надання послуг, застосування аналітичних систем для моніторингу ефективності [68, с. 134].

Завдяки впровадженню нових технологій у центрі можливе значне зниження витрат. Наприклад, використання онлайн-платформ для широкого спектра послуг, включаючи самозапис на прийом до соціального працівника, доступ до інформаційної бази даних, дистанційне консультування — все це знижує навантаження на ресурсний потенціал центру.

Оптимізація витрат також включає управлінські рішення, які здатні покращити організаційні структури. Важливими є також інвестиції у навчання та підвищення кваліфікації працівників, адже знання та створення спільнот професіоналів дозволяє знизити ступінь помилок в управлінні, скоротити витрати на виправлення помилок, підвищуючи загальну ефективність роботи [46, с. 39].

Надання соціальних послуг відіграє роль у зменшенні навантаження на медичні установи, що сприяє покращенню загального стану здоров'я населення. Це безпосередньо впливає на зниження витрат на медичне обслуговування та лікарняне лікування. Наприклад, програми по наданню медичної допомоги і реабілітації можуть запобігти і покращити стан здоров'я людей з хронічними захворюваннями.

Завдяки соціальним програмам можна знизити показники захворюваності серед вразливих груп населення, що надалі зменшить навантаження на систему охорони здоров'я. Це, в свою чергу, зможе призвести до економії фінансових ресурсів з боку держави, адже зменшиться потреба у лікуванні та довгостроковій реабілітації.

Поєднання соціальних послуг та дорадчих програм, які сприяють підвищенню інформованості про здоровий спосіб життя, може суттєво поліпшити загальний стан здоров'я населення. А. Жаворонок переконаний, щоекономія на медичних витратах може бути використана для подальшого розвитку соціальних програм [27, с. 339].

Інвестиції в соціальні послуги не лише покращують життя вразливих груп населення, але й можуть стимулювати економічне зростання. Коли громади отримують доступ до якісних соціальних послуг, це може призвести до підвищення продуктивності праці. Наприклад, підтримка дітей з малозабезпечених сімей через освітні програми може допомогти в майбутньому створити більш кваліфіковану робочу силу.

Також інвестиції в соціальну інфраструктуру можуть підвищити рівень зайнятості у певних регіонах. Створення нових робочих місць у центрах соціальних послуг, а також у суміжних сферах (логістики, ІТ, адміністративні послуги) може сприяти економічному зростанню регіонів [18, с. 99]. Крім того, робота соціальних служб створює попит на додаткові послуги, такі як транспорт, обслуговування адмінбудинків, медичні послуги, що в свою чергу генерує нові робочі місця.

Систематичні інвестиції в соціальну інфраструктуру також можуть позитивно вплинути на конкурентоспроможність регіону. Коли в громаді доступні якісні соціальні послуги, це робить її привабливішою для нових бізнесів та інвесторів. Кваліфікована робоча сила, здатна до інновацій, стає важливим фактором для компаній, які шукають місця для розвитку.

Загалом, ефективні соціальні інвестиції не лише поліпшують умови життя людей, але й створюють стійку основу для економічного процвітання,

підвищуючи загальну добробут громади. Такі програми мають довгостроковий позитивний вплив на соціальний капітал, який є вирішальним для забезпечення стабільності та розвитку суспільства в цілому [31, с. 61].

Незважаючи на досягнення, центри соціальних послуг стикаються з численними викликами. Серед них:

- Фінансове забезпечення: недостатнє фінансування може стати перешкодою для надання якісних послуг. Важливо знайти ефективні механізми фінансування, які б усували цю проблему.
- Кадрові питання: насиченість кадрів та їхня професійна підготовка є критично важливими для забезпечення якості наданих послуг. Підвищення кваліфікації соціальних працівників повинно стати пріоритетом.
- Суспільна свідомість: боротьба зі стигматизацією вразливих груп, активізація суспільства заради підтримки таких ініціатив є також важливими аспектами для покращення соціально-економічної ефективності.

Висновки до другого розділу

У другому розділі дослідження було проведено комплексний аналіз діяльності центрів надання соціальних послуг в Україні, що дозволив виявити ключові аспекти їх функціонування та оцінити їх вплив на соціально-економічні процеси в суспільстві.

Перш за все, в організаційно-правових аспектах діяльності центрів зазначено, що правова база, яка регулює цю сферу, має свої недоліки та прогалини, що часто ускладнює належну реалізацію їх функцій. Відсутність чітких механізмів фінансування та підтримки з боку держави обмежує можливості центрів для розширення спектру наданих послуг. Актуальність впровадження нових законодавчих ініціатив та вдосконалення існуючих нормативно-правових актів є надзвичайно важливою для забезпечення сталого розвитку.

Досвід функціонування Центру надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради продемонстрував численні практики, які можуть бути використані як позитивні приклади для інших регіонів. Центр зміг адаптувати свої послуги до потреб місцевого населення, реалізуючи ефективні програми підтримки вразливих груп. Це підкреслило важливість локалізації соціальних послуг, з урахуванням специфіки кожної громади.

На прикладі соціально-економічної ефективності діяльності Центру надання соціальних послуг було виявлено, що їхнє функціонування не тільки покращує якість життя осіб, які отримують послуги, а й стимулює соціальне та економічне процвітання в населених пунктах. Однак, для досягнення максимального ефекту необхідно усунути існуючі виклики, такі як фінансові труднощі, кадрові проблеми та недостатня суспільна свідомість щодо важливості соціальних послуг.

Зокрема, результати проведеного дослідження свідчать про значний потенціал для покращення соціальних послуг та програм, які сприяють ефективній взаємодії між літніми людьми та молодшою генерацією. Виявлені на етапі аналізу потреби та пропозиції учасників дозволяють стверджувати, що існує нагальна необхідність у розробці нових ініціатив, які можуть суттєво покращити якість життя літніх людей та зменшити їх соціальну ізоляцію.

В процесі дослідження були визначені ключові аспекти, які можуть стати основою для вдосконалення системи соціальних послуг. По-перше, важливо виходити з реальних потреб літніх людей, які часто відчують брак підтримки та уваги з боку суспільства. Оскільки їхній доступ до сучасних технологій може бути обмеженим, варто забезпечити проведення навчальних курсів, спрямованих на підвищення цифрової грамотності та самостійності в користуванні технічними засобами. Такі програми не лише полегшать комунікацію літніх осіб, але й сприятимуть їхньому залученню до активного соціального життя.

По-друге, розробка програм, які б мали на меті формування міжгенераційних зв'язків, є надзвичайно важливою. Установлення партнерських відносин між молоддю та літніми людьми може допомогти у зменшенні стереотипів та упереджень, що існують у суспільстві щодо літнього віку. Це може включати волонтерські ініціативи, культурні заходи, спільні проекти, які б дозволяли молодшим та старшим людям взаємодіяти, ділитися досвідом і знаннями.

Також важливою є рекомендація щодо залучення громади в процес формування нових соціальних програм. Участь населення на місцевому рівні у розробці і реалізації соціальних ініціатив дозволяє враховувати специфіку та потреби тих, кому ці послуги призначені. Спільна діяльність громади, соціальних служб та недержавних організацій може забезпечити більш цілісний підхід до вирішення проблем літніх людей.

Рекомендації учасників дослідження можуть стати основою для формування нових програм на рівні місцевих соціальних служб та організацій. Важливо, щоб ці програми отримали відповідне фінансування та ресурсну підтримку, що дозволить застосувати їх у життя на практиці. Лише через активне сприяння з боку держави, місцевих органів влади та громадських структур можливо досягти сталого розвитку соціальних послуг, що сприятимуть покращенню життя літніх людей та побудові більш інклюзивного суспільства.

Таким чином, результати дослідження вказують на необхідність системних змін у підходах до надання соціальних послуг, орієнтуючи їх на потреби сучасного суспільства. Це створює можливості для побудови більш позитивного майбутнього, в якому літні люди зможуть відчувати підтримку та повагу, у той час як молодше покоління матиме змогу вчитися на їхньому досвіді.

Отже, аналіз діяльності центрів надання соціальних послуг в Україні показує, що вони є критично важливими для соціального розвитку країни. Для зміцнення їхньої ефективності необхідно зосередити зусилля на

удосконаленні правового регулювання, підвищенні кваліфікації персоналу та розвитку програм публічної обізнаності, що, у свою чергу, відобразиться на загальному добробуті суспільства.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Основні проблеми в діяльності центрів соціальних послуг

Основні проблеми в діяльності центрів соціальних послуг є складними та багатограними, оскільки вони включають різні аспекти, що впливають на ефективність надання соціальних послуг. Ці проблеми та недоліки впливають на їх ефективність та не відповідають потребам населення. Нижче наведені загальні проблеми, які можуть виникати в діяльності центрів соціальних послуг:

По-перше, однією з найсуттєвіших проблем є недостатнє фінансування. Центри соціальних послуг часто стикаються з обмеженими бюджетами, які надаються їм на рівні місцевої або державної влади. Це обмеження фінансування може мати різні причини, включаючи загальну економічну ситуацію в країні, пріоритети бюджетної політики, а також труднощі в адмініструванні фінансових ресурсів. Нестача фінансування значно обмежує можливості центрів у забезпеченні необхідних ресурсів [59, с. 320]. Наприклад, вони можуть не мати змоги закупити сучасне обладнання, матеріали для терапії чи організувати програми навчання для своїх співробітників.

У результаті цього недофінансування багато центрів змушені скорочувати ті програми, які вважаються менш критичними, навіть якщо вони важливі для громади. Це може стосуватися як профілактичних заходів, так і програм, які надають підтримку найуразливішим верствам населення, таким як люди з інвалідністю, старші люди, діти-сироти та інші. Скорочення програм у свою чергу веде до зниження доступності соціальних послуг для тих, хто в них потребує, що ускладнює ситуацію для людей, які опиняються в складних життєвих обставинах [66, с. 223].

Крім того, недостатнє фінансування безпосередньо впливає на якість послуг, які надаються центрами. Зменшення бюджетів часто призводить до затримок у виплатах заробітної плати працівникам соціальної сфери, що негативно позначається на їхній мотивації та, відповідно, на рівні обслуговування клієнтів. Пошук нових кадрів стає більш складним, оскільки спеціалісти з соціальної роботи можуть шукати кращі умови роботи в інших сферах або країнах [78, с. 18]. Це призводить до недостатньої кількості кваліфікованих кадрів, що ускладнює реалізацію програм.

Додатково, обмежене фінансування може призвести до вимушених компромісів у якості надаваних послуг. Наприклад, доцільно скорочуються витрати на професійний розвиток працівників, що призводить до стагнації у розвитку кваліфікацій та знань у соціальних працівників. В результаті деякі центри можуть почати використовувати застарілі методи або неефективні програми, які не відповідають сучасним вимогам і потребам клієнтів. Це заважає інноваційним змінам та впровадженню нових підходів у соціальній роботі.

Таким чином, недостатнє фінансування є критично важливою проблемою, що негативно впливає на всю систему соціальних послуг. Необхідність обґрунтування фінансування, узгодження пріоритетів та забезпечення сталого бюджету для центрів соціальних послуг є ключовими факторами для підвищення їх ефективності, якості послуг та здатності відповідати на потреби громади. Тільки за наявності належного фінансування центри можуть розвивати свою діяльність, впроваджувати нові програми, залучати висококваліфікованих спеціалістів та забезпечувати доступність і якість послуг для всіх, хто їх потребує.

По-друге, інша важлива проблема полягає в недостатній кваліфікації кадрів, яка стає все більш помітним бар'єром на шляху до забезпечення якісних соціальних послуг. Хоча в Україні досить багато фахівців, які прагнуть працювати в сфері соціального супроводу, не всі з них мають той

рівень підготовки чи освіти, який є необхідним для ефективного виконання професійних обов'язків. Це зумовлено кількома факторами.

Програми підготовки соціальних працівників у навчальних закладах можуть не повністю відповідати сучасним вимогам. Часто *curricula* не включають новітні методики чи підходи до роботи з різними категоріями населення, такими як люди з особливими потребами, діти, які пережили травми, або сім'ї, що опинилися в кризових ситуаціях. Це призводить до того, що випускники не отримують необхідних знань про психологічні аспекти, поведінкову терапію чи соціальні інновації, які стають все більш актуальними у роботі з клієнтами [42, с. 42].

Навіть ті фахівці, які мають дипломи і певний досвід, часто стикаються з труднощами при оцінці потреб клієнтів. Недостатня психологічна підготовка або відсутність практичних навичок у проведенні оцінок можуть призвести до невірних висновків, а отже, і до недостатнього рівня терапевтичного втручання [71, с. 148]. Наприклад, невірна діагностика проблеми може видати людині неефективні рекомендації або привести до усунення симптомів, але не до лікування причин, що їх викликані.

Крім того, недостатня кваліфікація може позначитися на плануванні соціальних програм. Без належного розуміння специфіки потреб цільових груп працівники можуть розробляти програми, які не враховують справжні виклики та проблеми, з якими стикаються клієнти. Це, у свою чергу, призводить до невисокої ефективності впроваджених ініціатив і, як наслідок, до розчарування з боку клієнтів, які не бачать результатів роботи. Коли програми не відповідають потребам громади, неможливо досягти позитивних змін у житті конкретних людей.

Відсутність системи безперервного професійного розвитку також додатково погіршує ситуацію. Багато фахівців не мають можливості для підвищення своєї кваліфікації протягом кар'єри, що заважає їм бути в курсі нових технік, методик та законодавчих змін в галузі соціального захисту. Без регулярних тренінгів та семінарів працівники стають застарілими у своїх

знаннях, що знижує загальний рівень обслуговування клієнтів. Оскільки соціальна робота є динамічною сферою, що підлягає постійним змінам, адаптація до нових викликів та рішення є важливими факторами для ефективної роботи [40, с. 216].

Таким чином, недостатня кваліфікація кадрів у соціальних службах України виявляється серйозною перешкодою, яка заважає реалізації якісних соціальних послуг. О. В. Губіна пише, що для поліпшення ситуації необхідно впроваджувати програми підготовки, які відповідають сучасним вимогам, створювати міцну основу для неперервного навчання та професійного розвитку фахівців, а також забезпечувати доступ до ресурсів і матеріалів, які допоможуть їм у їхній професійній діяльності. До прикладу, Т. І. Захаріна переконана, що тільки за таких умов соціальні служби зможуть забезпечити високий рівень допомоги та підтримки для тих, хто її потребує.

Третя проблема, яка значною мірою впливає на ефективність системи соціальних послуг в Україні, стосується недостатньої координації між різними службами та відомствами, що надають соціальні послуги. Ця відсутність узгодженості і співпраці між організаціями, які працюють у сфері соціального захисту, призводить до серйозних наслідків, адже без єдиного підходу до взаємодії, багато клієнтів стикаються з труднощами у отриманні необхідної допомоги [23, с. 140; 33, с. 75].

Часто різні установи, наприклад, соціальні служби, медичні заклади, освітні установи та організації, що працюють із громадськими групами, здійснюють свою діяльність незалежно одна від одної. Це створює ситуації, коли клієнти мають справу з кількома організаціями одночасно, які не комунікують між собою. Внаслідок цього можуть виникати недорозуміння, затримки у процесі отримання допомоги та, як наслідок, неповне або неякісне обслуговування [36, с. 91]. Наприклад, особа, яка потребує комплексної соціальної підтримки, може виявитися в положенні, коли окремі служби не знають про свою участь у вирішенні проблеми, що ускладнює процес надання допомоги.

Крім того, відсутність єдиної системи управління та координації може призводити до дублювання зусиль. Наприклад, два різні відомства можуть розробляти схожі програми підтримки, витрачаючи ресурси на подібні завдання, які могли б бути об'єднані в одну більш ефективну ініціативу. Це не лише знижує ефективність використання бюджетних коштів, але й призводить до заплутаності у політиці соціального захисту, оскільки клієнти можуть не знати, до якого саме органу слід звертатися для отримання конкретної послуги.

Менш видимими, але такими ж важливими, є прогалини у наданні допомоги. Коли служби не координують свої зусилля, деякі категорії населення можуть залишитися без уваги. Наприклад, особи з інвалідністю можуть не отримувати належної підтримки, якщо соціальні служби не взаємодіють з медичними установами чи організаціями, що працюють над питаннями доступності [44, с. 258]. Особливо це стосується ситуацій, коли вимоги клієнта охоплюють кілька різних видів допомоги, як-то медична, соціальна або психологічна підтримка, для чого потрібен комплексний підхід.

Важливо зазначити, що недостатня координація також перешкоджає збору та аналізу даних, що стосуються ефективності програм. Без спільних зусиль різних служб важко отримати цілісну картину потреб клієнтів, а також оцінити, які методи і програми працюють, а які потребують вдосконалення. Це ускладнює розробку нових, більш ефективних стратегій соціальної політики, оскільки дані, які збираються, часто є фрагментарними і не дозволяють скласти повну картину [58, с. 654].

Для подолання цієї проблеми необхідне впровадження механізмів координації, які забезпечать взаємодію між різними службами. Це може включати створення спільних платформ для обміну інформацією, розробку координаційних рад або комісій, які б зосереджували зусилля різних організацій на спільних цілях. Також важливо навчити працівників соціальних служб принципам міжсекторіальної співпраці, щоб вони

розуміли важливість спільних зусиль у досягненні найкращих результатів для клієнтів.

Загалом, покращення координації між службами соціального захисту є критично важливим для створення цілісного і ефективного підходу до надання соціальних послуг. Лише за цих умов можна забезпечити повноцінну підтримку тих, хто звертається по допомогу, і підвищити загальний рівень задоволеності клієнтів. це таке це є важливим кроком у напрямку поліпшення системи соціального захисту в Україні.

Четвертою проблемою, яка є невід'ємною частиною системи соціальних послуг в Україні, є нерегулярний або недостатній моніторинг і оцінка якості наданих послуг. Це питання викликає стурбованість, адже без систематичного збору даних, регулярної оцінки та аналізу результатів роботи центрів соціальних послуг важко визначити, наскільки ефективно реалізуються програми, які вони пропонують, а також виявити аспекти, які потребують покращення.

Моніторинг якості послуг – це важливий елемент у будь-якій соціальній політиці, оскільки він дозволяє вчасно виявляти недоліки у виконанні програм. В Україні, проте, ця практика часто залишається на другому плані, що має системні наслідки. Без надійних даних важко провести об'єктивну оцінку впливу програми на вдосконалення життя клієнтів. Наприклад, недостатня інформація про те, як клієнти реагують на терапевтичні підходи або нові соціальні ініціативи, унеможливорює внесення необхідних корективів у програми [72, с. 133].

Система моніторингу має базуватися на чітко визначених показниках якості. Це можуть бути як кількісні, так і якісні показники, такі як задоволеність клієнтів, рівень досягнення запрограмованих цілей, а також стійкість результатів у часі. Однак у багатьох випадках в Україні ці інструменти розроблені недостатньо чітко або взагалі відсутні. Без таких критеріїв оцінювання складно відстежити прогрес і визначити, чи були

досягнуті результати, що засмучує як працівників соціальних служб, так і їхніх клієнтів [77, с. 85].

Якщо дані про ефективність програм не збираються та не аналізуються, центри соціальних послуг можуть виявитися у ситуації, коли ресурси виділяються на програми, які не приносять бажаних результатів, в той час як інші, потенційно більш ефективні ініціативи, залишаються без необхідної підтримки.

Крім того, недостатній моніторинг викликає і питання прозорості та підзвітності органів, які управляють соціальними службами. Без належного контролю та оцінки результатів важко забезпечити вірогідність та чесність у використанні бюджетних коштів, спрямованих на соціальні програми. Ця ситуація може призвести до корупційних ризиків і втрати довіри з боку населення до соціальних інститутів [34, с. 102].

Ще однією важливою складовою є зворотний зв'язок від тих, кому надаються послуги. Клієнти є головними оцінювачами якості соціальних послуг, оскільки вони безпосередньо відчують вплив програм на своє життя. Однак у багатьох випадках організації не використовують можливості для збору думок і пропозицій клієнтів. Це призводить до нерозуміння того, що працює, а що ні, у результаті чого програми залишаються незмінними, незважаючи на те, що потреби клієнтів можуть швидко змінюватися.

Таким чином, для покращення якості надання соціальних послуг необхідно впровадити систематичний процес моніторингу та оцінки. Це вимагатиме від держави чіткої політики й ресурсів, а також розвитку нових інструментів для збору та аналізу даних. Важливим кроком стане й залучення самих клієнтів до процесу оцінювання, що не лише підвищить якість послуг, але й сприятиме формуванню відкритого і прозорого діалогу між соціальними службами і тими, хто їх потребує. Тільки за умови регулярного моніторингу і зворотного зв'язку можливо адаптувати соціальні програми до реальних і змінних потреб суспільства.

По-п'яте, інфраструктура соціальних послуг в Україні також потребує термінового вдосконалення, оскільки наявні заклади часто не відповідають вимогам сучасного суспільства і не можуть належно забезпечити підтримку тим, хто її потребує. В Україні наразі існує явний дефіцит соціальних установ, які могли б ефективно надавати різноманітні послуги населенню, що, безумовно, впливає на якість життя громадян, особливо у менш розвинутих регіонах [52, с. 207].

Особливо значущою є проблема забезпечення доступу до соціальних послуг в сільській місцевості. Сільські громади часто стикаються з серйозними викликами, коли йдеться про доступ до медичних закладів, соціальних центрів та інших важливих послуг. У багатьох випадках ці заклади можуть бути розташовані на значній відстані від домівок жителів, що ускладнює для них можливість звернення за необхідною допомогою [26, с. 58]. Наприклад, у ситуації, коли людина потребує термінової медичної допомоги або консультації психолога, віддаленість та неналежне транспортне сполучення можуть стати перешкодою для їхнього своєчасного отримання. Це може призводити до серйозних наслідків для здоров'я та добробуту таких людей.

Одним із найбільш очевидних наслідків недостатньої інфраструктури є те, що багато жителів сіл змушені звертатися за допомогою до закладів, розташованих у районах або містах, що, в свою чергу, створює додаткові труднощі, пов'язані з дорогою, фінансовими витратами на проїзд та втратою часу. Часто пацієнтам доводиться брати відгул на роботі або залишати свої справи, аби дістатися до необхідного закладу. У зв'язку з цим, існує ризик, що громадяни відмовлятимуться від отримання допомоги взагалі, що може призвести до погіршення їхнього стану [12, с. 119].

Крім того, недостатнє фінансування системи соціальних послуг часто призводить до того, що наявні заклади переповнені або не укомплектовані достатньою кількістю професійного персоналу. Це викликає підвищене навантаження на працівників соціальних служб і, як наслідок, зниження

якості надання послуг. Психологічна та емоційна втома працівників призводить до того, що вони можуть не бути здатними надати необхідну підтримку, що ще більше загострює проблему [62, с. 203].

Важливо також зазначити, що інфраструктура соціальних послуг часто має застарілі матеріально-технічні бази. Багато закладів потребують ремонту та модернізації для відповідності сучасним вимогам. Сучасні методики роботи, технологічні засоби та адаптація приміщень до потреб людей з обмеженими можливостями є критично важливими для забезпечення комфортних умов відвідування соціальних установ. На даний момент багато соціальних закладів не обладнані належним чином, що обмежує їхню можливість надавати вчасні та якісні послуги.

Вирішення цих проблем вимагатиме комплексного підходу з боку держави, який включатиме не лише фінансування будівництва нових соціальних закладів, але й питання розвитку транспортної інфраструктури в сільській місцевості. Підвищення доступності соціальних послуг для жителів сіл може бути досягнуто через створення ефективних маршрутів громадського транспорту, на яких передбачено регулярні зупинки біля соціальних центрів і медичних установ [70, с. 205; 82, с. 94].

Також варто розглянути можливість більш ефективного та більш розповсюдженого застосування мобільних соціальних служб, які б могли виїжджати до віддалених населених пунктів і надавати послуги безпосередньо на місці. Це може сильно полегшити доступ до допомоги для населення, яке проживає в ізольованих районах.

Багато людей, особливо літні, інваліди або малозабезпечені особи, не мають можливості дістатись до стаціонарних соціальних установ через фізичні труднощі, відстані або обмежений доступ до транспорту. Мобільні служби можуть виїжджати безпосередньо до домівок людей, забезпечуючи їх усіма необхідними послугами.

Крім того, мобільні соціальні служби можуть надавати персоналізовані послуги, адаптуючи їх відповідно до потреб конкретного населення.

Спеціалісти зможуть проводити індивідуальні консультації, оцінювати умови життя, надавати психологічну підтримку та інші послуги безпосередньо на місці. Вїзні служби також можуть значно скоротити час отримання соціальних послуг, особливо у випадках термінової допомоги, що є надзвичайно важливим, коли мова йде про медичні консультації, соціальні виплати або кризову допомогу. Мобільні служби мають потенціал не лише надавати послуги, але й проводити інформаційні кампанії, пояснюючи людям їх права, доступні послуги та можливості підтримки, що може бути особливо важливим у віддалених регіонах, де інформація може бути малодоступною. Витрати на утримання стаціонарних установ можуть бути значними, в той час як мобільні служби можуть забезпечити більш ефективний режим надання послуг, охоплюючи більше населення при менших витратах. Крім того, мобільні соціальні служби можуть активно залучати місцевих жителів до формування та реалізації програм, що забезпечить кращу інтеграцію соціальних послуг у громаду. Це може суттєво підвищити рівень довіри до соціальних служб і їхню ефективність.

Концепція мобільних соціальних служб є важливим кроком у напрямку забезпечення доступу до соціальних послуг для населення в ізольованих районах. Хоча такі служби вже існують у деяких регіонах, їх подальший розвиток та впровадження на нових територіях можуть допомогти знизити соціальну нерівність, покращити життєві умови людей та забезпечити реальну підтримку тими, хто цього найбільше потребує.

Таким чином, вдосконалення інфраструктури соціальних послуг – це важливий і невідкладний крок для підвищення якості життя населення, створення комфортних умов для отримання допомоги та забезпечення більш рівноправного доступу до соціальних ресурсів, у тому числі в сільській місцевості. Зосередження зусиль на покращенні інфраструктури допоможе зменшити соціальну нерівність і сприятиме розвитку більш ефективних і всеохоплюючих соціальних систем.

По-шосте, корупція та непрозорість системи надання соціальних послуг в Україні є серйозними бар'єрами, що суттєво підривають довіру громадян до соціальної системи і унеможливають рівноправний доступ до потрібних послуг. У багатьох ситуаціях особи, які потребують допомоги, змушені стикатися з системою, яка сама по собі є джерелом ускладнень, а не підтримки.

Одним із найбільш тривожних аспектів цього явища є те, що отримання соціальних послуг часто супроводжується необхідністю давати хабарі. Багато людей, які звертаються за допомогою, виявляються перед вибором: або пройти громіздкий і непрозорий бюрократичний процес, що може затягнутися на невизначений термін, або ж скористатися «неофіційними» методами, що включають у себе хабарі. Це фактично ставить людей у умови, коли їхнє право на допомогу залежить від їх фінансових можливостей, що суперечить принципам соціальної справедливості [84, с. 249].

Крім того, складні бюрократичні процедури часто є непередбачуваними та заплутаними. Жителі, які намагаються отримати доступ до соціальних послуг, можуть стикатися з труднощами у заповненні численних формулярів, зборі документів та дотриманні різних вимог. Бюрократична тяганина і незрозумілість процедур тільки погіршують ситуацію, змушуючи людей відмовлятися від боротьби за свої права на допомогу. Цей процес може бути особливо важким для людей похилого віку, осіб з інвалідністю або тих, хто не має належного рівня освіти [25, с. 93].

Непрозорість у системі надання соціальних послуг також може призводити до випадків дискримінації. Наприклад, деякі особи можуть отримувати допомогу швидше або у більшій кількості, ніж інші, через особисті зв'язки, корупційні схеми або навіть упереджене ставлення з боку працівників соціальних служб. Це створює відчуття несправедливості, що ще більше відштовхує людей від звернення по допомогу та далі поглиблює соціальну нерівність.

Важливо також зазначити, що корупція у соціальних службах не лише обмежує доступ одних людей до послуг, але й шкодить самої системі в цілому. Витоки ресурсів через корупційні схеми ведуть до того, що соціальні програми недофінансуються, через що страждають ті, хто справді потребує допомоги. Інші, менш соціально вразливі групи населення, стають жертвами системи, яка, замість того, щоб генерувати вартісну допомогу, продовжує обслуговувати інтереси небагатьох [15, с. 82].

Для подолання цих проблем важливо запровадити механізми, які б прозоро регулювали надання соціальних послуг. Це можуть бути онлайн-платформи для подачі заявок, які б зменшили бюрократію та дозволили б людям отримувати допомогу безпосередньо і без зайвих ускладнень. Важливо забезпечити, щоб усі процеси були максимально відкритими, щоб кожен громадянин міг легко дізнатися про свої права і процедури.

Одним із способів боротьби з корупцією може стати впровадження незалежних моніторингових органів, які б контролювали діяльність соціальних служб і перевіряли законність надання послуг. Також необхідно проводити регулярні навчання для працівників соціальних служб на тему етики та боротьби з корупцією, аби вони усвідомлювали важливість своїх дій для добробуту всього суспільства.

Отже, корупція та непрозорість у системі надання соціальних послуг є суттєвими бар'єрами, які потребують термінового вирішення. Лише за допомогою відкритої, прозорої і справедливої системи надання соціальних послуг можна забезпечити, що всі члени суспільства зможуть отримувати належну підтримку та допомогу, а також відновити довіру до соціальної сфери в цілому. Вирішення цих питань стане важливим кроком на шляху до створення справедливої та рівноправної соціальної системи в Україні, де кожен зможе отримати допомогу в складні часи.

Для вирішення цих проблем необхідні конкретні заходи. Держава повинна збільшити витрати на соціальні послуги та розширити доступ до них усіх верств населення. Потребує покращення інфраструктура соціальних

закладів, особливо в сільській місцевості. Серйозною проблемою, що впливає на якість життя людей, які потребують соціальної підтримки, може бути недостатня координація в системі надання соціальних послуг. Це стосується, зокрема, інвалідів, хворих, людей похилого віку та інших вразливих груп населення.

Таким чином, особливої уваги потребує реформа децентралізації послуг, тобто організаційних структур надання соціальних послуг населенню об'єднаних територіальних громад. Однак виклики сьогодення, а саме ситуація воєнного стану в Україні у зв'язку з агресією РФ, спрямовують увагу держави на швидке реагування, гнучке прийняття рішень та швидкий перегляд державного регуляторного законодавства у сфері організації та надання соціальних послуг. Подальший розвиток системи соціальних послуг в умовах війни має бути спрямований на виявлення соціальних потреб вразливих верств населення, розробку та вдосконалення нормативно-правового та методичного забезпечення надання соціальних послуг в умовах воєнного стану, механізмів організаційного та фінансового забезпечення таких послуг, а також моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Метою має стати

3.2. Шляхи вдосконалення організації надання соціальних послуг

Вдосконалення організації надання соціальних послуг є важливим завданням для підвищення якості життя суспільства і забезпечення рівноправного доступу до необхідної допомоги. Для ефективної реалізації цієї мети необхідно вжити ряд комплексних заходів, що охоплюють усі етапи надання послуг – від планування до моніторингу їх реалізації.

Соціальна діагностика відіграє важливу роль у підвищенні якості соціальних послуг. Соціальна діагностика допомагає зрозуміти потреби та проблеми, з якими стикаються люди, що звертаються за соціальними послугами. Вона допомагає зібрати інформацію про їхнє соціальне,

економічне, фізичне та психологічне становище. Ця інформація є основою для покращення надання послуг та їх адаптації до потреб користувачів [32, с. 65].

Соціальна діагностика уможлиблює індивідуалізацію соціальних послуг. Вона дає можливість зрозуміти потреби та особливості кожної людини, яка звертається за допомогою. Інформація, отримана в результаті соціального діагностування, може бути використана для розробки індивідуальних планів догляду та підходів, спрямованих на задоволення конкретних потреб і досягнення позитивних результатів. Соціальна діагностика допомагає оцінити обсяг і характер потреб та впливає на ефективний розподіл ресурсів; допомагає визначити пріоритетні групи, які потребують найбільшої уваги та ресурсів. Допомагає забезпечити раціональне використання обмежених ресурсів і надання послуг тим, хто їх найбільше потребує [22, с. 17].

Тож, соціальна діагностика – це процес, який можна повторювати і продовжувати. На основі безперервного збору та аналізу даних про потреби та ефективність впровадження можна покращити якість надання соціальних послуг. Регулярне оцінювання та аналіз результатів соціального діагностування може допомогти виявити проблемні сфери та розробити стратегії для їх вирішення.

Аналіз ефективності практичних заходів соціальної діагностики та профілактики в системах надання соціальних послуг потребує детального дослідження конкретних заходів та їх впливу на підвищення якості надання соціальних послуг. Однак можна надати загальний огляд процесу соціальної діагностики та профілактики і навести приклади можливих переваг та викликів.

Зокрема, соціальна діагностика передбачає процес збору та аналізу інформації про соціальні потреби, проблеми та ресурси людей, які потребують соціальних послуг. Цей процес дає змогу виявити проблеми і потреби клієнта та сформулювати індивідуальний план надання соціальних

послуг. Ефективна соціальна діагностика допомагає забезпечити точність та адекватність надання послуг, зокрема шляхом виявлення груп ризику, визначення потреби у спеціалізованих програмах та розробки індивідуальних планів підтримки [21, с. 162].

Превентивні заходи спрямовані на запобігання виникненню соціальних проблем шляхом розвитку навичок, забезпечення доступу до ресурсів та підтримки вразливих груп. Такі заходи включають програми соціальної освіти, професійне навчання, інформаційні кампанії та залучення організацій громадянського суспільства.

Ефективна соціальна діагностика – це процес збору та аналізу інформації про соціальні проблеми, потреби та можливості групи або громади. Цей процес спрямований на виявлення причин і наслідків проблеми, визначення рівня потреб та оцінку ресурсів, доступних для покращення ситуації.

Для початку необхідно зібрати вичерпну інформацію про проблему або питання, яке потрібно діагностувати. Це включає аналіз статистичних даних, опитування, спостереження та інтерв'ю з учасниками та експертами.

Після того, як дані зібрані, їх потрібно систематизувати, проаналізувати та зробити висновки. Для аналізу даних можуть використовуватися різні методи, наприклад, кількісний аналіз, якщо є числові дані, або якісний аналіз, якщо інформація має описовий характер. Аналіз даних можна використовувати для визначення основних потреб і проблем, з якими стикається група або громада. Це може допомогти визначити пріоритети та напрямки дій для вирішення проблеми. Для ефективного втручання необхідно оцінити ресурси, доступні для вирішення проблеми. До них належать матеріальні, людські та фінансові ресурси [11, с. 76].

Разом із тим, першим важливим кроком до вдосконалення соціальних послуг є створення чіткої законодавчої бази, що регулює всі аспекти цих послуг. Правильне законодавство не лише визначає структуру та функції органів, які надають соціальні послуги, але й встановлює правові рамки для

взаємодії між усіма учасниками процесу – державними установами, неурядовими організаціями, приватними підприємствами та самими отримувачами.

Чітка законодавча база забезпечить прозорість та передбачуваність у відносинах між сторонами. Це, в свою чергу, призведе до більшої довіри з боку громадян до соціальних установ, оскільки вони зможуть бути впевненими в тому, що їх права захищені, а умови надання послуг – зрозумілі та відомі. Також важливо, щоб законодавство містило механізми для контролю за якістю надання послуг, які дозволять виявляти і публічно розглядати випадки неналежного виконання зобов'язань [14, с. 102].

Законодавство має враховувати потреби різних верств населення. Наприклад, особи з інвалідністю потребують особливих умов та надання послуг, адаптованих до їх фізичних та психологічних можливостей. Потреби людей похилого віку, які можуть зіштовхуватися з літніми або медичними викликами, також повинні бути специфічно адресовані. Багатодітні сім'ї та соціально вразливі групи, такі як безробітні чи малозабезпечені, потребують підтримки, яка може включати не лише фінансову допомогу, але й доступ до медичних, освітніх і соціальних ресурсів.

Також важливо, щоб законодавча база сприяла створенню механізмів, які дозволять встановити і дотримуватись стандартів якості надання соціальних послуг. Це означає, що закон має визначати конкретні показники ефективності, за якими можна оцінювати роботу соціальних служб [64, с. 62]. Крім того, може бути розроблено положення щодо регулярних перевірок та аудитів, які допоможуть виявити проблеми у системі і сприятимуть їх вирішенню.

Важливим аспектом є також інтеграція технологій у процес надання соціальних послуг. Законодавча база повинна враховувати можливість використання електронних сервісів для полегшення доступу до соціальних послуг. Це включає можливість онлайн-заявок, електронної документації, а

також систем захисту особистих даних, які забезпечать захист інформації про отримувачів соціальних послуг.

Отже, створення чіткої, всеосяжної та адаптивної законодавчої бази – це стратегічно важливий крок у вдосконаленні надання соціальних послуг. Вона повинна бути спрямована на те, щоб забезпечити максимальний доступ до якісних послуг для всіх верств населення, заохочуючи участь громадськості у формуванні соціальної політики та зміцнюючи елементи прозорості і підзвітності в системі. Тільки за таких умов можна забезпечити реальний прогрес у соціальній сфері та підвищити рівень життя кожного громадянина.

По-друге, запровадження інноваційних технологій у сферу надання соціальних послуг є невід'ємною частиною сучасного підходу до соціального захисту. Сучасні інформаційні системи мають потенціал значно спростити процес подачі заявок на отримання послуг, скоротити бюрократичні перепони та суттєво підвищити доступність цих послуг для всіх громадян [82, с. 36]. У світлі швидкого зростання цифрових технологій, важливо не просто інтегрувати їх у систему, а й реалізувати їх у спосіб, що відповідає потребам населення.

Створення електронних платформ, які б забезпечували зручний доступ до інформації про соціальні послуги – це важливий крок у напрямку підвищення прозорості системи. О. В. Шубна зазначає, що подібні платформи дозволять користувачам не лише отримувати інформацію про доступні послуги, а й подавати заявки в електронному форматі. Це означає, що громадяни зможуть заповнювати форми, прикріплювати необхідні документи та отримувати підтвердження про отримання заявки без необхідності відвідувати фізичні установи [86, с. 213]. Таким чином, зникнуть черги, зайві витрати часу та зусиль, пов'язані з паперовою тяганиною.

Важливим аспектом таких електронних систем є можливість відстежування статусу заявок. Громадяни зможуть в будь-який момент перевірити, на якому етапі знаходиться їхній запит, що дозволить уникнути

невизначеності та збільшити рівень задоволеності наданими послугами. Впровадження таких технологій покращить комунікацію між державними органами та громадянами, адже важливо, щоб люди відчували підтримку і знали, що їхня проблема розглядається.

Крім того, розробка й впровадження мобільних додатків суттєво полегшить доступ до соціальних послуг. Це їхня зручність та інтуїтивна зрозумілість відкриває нові можливості для користувачів. За допомогою мобільних додатків люди зможуть отримувати необхідну допомогу в режимі онлайн без тривалих черг і складних процедур. Мобільні платформи можуть також містити додаткові функції, такі як отримання інформації про нові програми соціального захисту або можливість зв'язатися з консультантами для отримання порад у режимі реального часу [20, с. 72; 53, с. 85].

Впровадження цих технологій має важливе значення для дотримання принципів інклюзивності та рівного доступу до соціальних послуг. Це особливо актуально для людей з обмеженими можливостями, літніх людей та тих, хто проживає в віддалених районах, де доступ до фізичних установ може бути обмеженою. Інформаційні технології здатні стирати межі та забезпечувати будь-який доступ до послуг незалежно від геолокації або фізичних обмежень.

Однак, щоб реалізувати цей потенціал, необхідно інвестувати в навчання та підготовку персоналу, який працює з новими інформаційними технологіями, а також забезпечити технічну підтримку для користувачів, які можуть стикатися з труднощами при використанні нових платформ. Не менш важливим є захист даних користувачів: системи мають бути захищені від можливих кіберзагроз, щоб гарантувати конфіденційність особистої інформації [22, с. 194].

Отже, запровадження інноваційних технологій у сферу надання соціальних послуг не лише спростить та пришвидшить адміністративні процеси, але й зміцнить зв'язок між державою та суспільством, підвищить ефективність і доступність соціальної допомоги, зміцнивши довіру громадян

до системи соціального захисту. Це важливий крок у прагненні створити більш справедливу, прозору та ефективну модель надання соціальних послуг.

По-третє, підвищення рівня професіоналізму та підготовки працівників соціальних служб є критично важливим аспектом для забезпечення ефективності та якості надання соціальних послуг. Якісна підготовка працівників не лише покращує результативність виконання їхніх обов'язків, але й формує довіру з боку громадян до соціальної інфраструктури. Однак, для досягнення цього успіху необхідно реалізувати комплексний підхід до навчання та вдосконалення професійних навичок спеціалістів [83, с. 71].

Одним із методів підвищення кваліфікації є регулярні тренінги, семінари та курси підвищення кваліфікації. Ці заходи мають акцентувати увагу не лише на технічних аспектах роботи, але й на етичних стандартах соціальної роботи. О. В. Марушенко зазначає, що соціальний працівник постійно взаємодіє з людьми, які часто перебувають у стані вразливості, тому важливо, щоб він мав чітке уявлення про етичні норми, які регулюють його діяльність. Це включає в себе питання конфіденційності, поваги до гідності особи та чуйного ставлення до потреб клієнтів [56, с. 129].

Крім того, курс має охоплювати правові аспекти соціальної роботи, що надасть працівникам знання про законодавство, яке регулює надання соціальних послуг, а також про права клієнтів. Це знання необхідне для належного захисту прав отримувачів послуг, а також у випадках, коли працівники повинні отримати правові рішення або взаємодіяти з юридичними установами.

Ще одним важливим аспектом навчання є розгляд ефективних методів взаємодії з клієнтами. Вміння правильно комунікувати, слухати та розуміти потреби клієнтів є основою якісного соціального обслуговування. Тренінги можуть включати рольові ігри, супервізію та обговорення випадків, які дозволяють працівникам практикувати свої навички в безпечному середовищі, отримуючи конструктивний зворотний зв'язок від колег і наставників.

Професійно підготовлені фахівці зможуть не лише більш ефективно виконувати свої обов'язки, але й співпрацювати з іншими структурами. На сьогоднішній день надання соціальних послуг часто передбачає мультидисциплінарний підхід, що включає роботу не лише соціальних працівників, а й медичних фахівців, психологів, юристів, представників освітніх установ тощо. Тому важливо, щоб соціальні працівники мали змогу ефективно комунікувати та координувати дії з іншими спеціалістами. Узгоджене спільне виконання зусиль та обмін знаннями й досвідом між фахівцями різних галузей дозволяє краще задовольнити потреби клієнтів і надати більш комплексну допомогу.

Важливо також зазначити, що підвищення кваліфікації працівників соціальних служб має включати елементи саморозвитку та професійної рефлексії. Соціальні працівники повинні мати можливість аналізувати свої дії, враховувати результати своєї роботи та шукати нові способи для покращення обслуговування клієнтів. Це може бути організовано через програми наставництва, в рамках яких досвідчені фахівці діляться своїми знаннями й досвідом з молодшими колегами [50, с. 83; 80, с. 7].

Також важливо забезпечити фінансування та підтримку для таких ініціатив. Державні та місцеві органи влади повинні вбачати в підвищенні кваліфікації працівників соціальних служб не лише витрати, а й інвестицію в суспільство, яка призведе до соціального прогресу. Поступово вкладені ресурси в навчання та розвиток фахівців соціальної сфери забезпечать зростання ефективності роботи соціальних служб, що, в свою чергу, позитивно вплине на якість життя громадян.

Таким чином, підвищення рівня професіоналізму в сфері соціальних послуг є важливим кроком до створення справедливого та чуйного соціального середовища, де потреби людей не тільки почують, але й реально задовольняють. Цей процес вимагатиме системного підходу, інвестицій у підготовку кадрів та активної участі всіх зацікавлених сторін для досягнення успіху.

По-четверте, врахування необхідності проведення постійного моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг є одним з ключових елементів управління цією сферою. Якість соціальних послуг безпосередньо впливає на добробут населення, і тому регулярна оцінка їх ефективності є нагальною потребою. Цей процес може здійснюватися за допомогою незалежних аудиторів або громадських організацій, які мають досвід у сфері моніторингу соціальних програм. Такі організації здатні надати об'єктивну оцінку, що важливо для підтримки прозорості та довіри в суспільстві.

Регулярна оцінка проводиться з метою виявлення недоліків у системі надання соціальних послуг. Це включає в себе аналіз якості обслуговування, доступності послуг, а також зручності їх отримання для населення. Наприклад, можуть бути виявлені проблеми, пов'язані з бюрократичними бар'єрами, недостатнім фінансуванням або несумісністю програми з реальними потребами цільових груп населення. І. Левчук відмічає, що важливими показниками для оцінки можуть бути також рівень задоволеності клієнтів, своєчасність надання послуг та ефективність виходу на цільові результати [51, с. 94].

Крім того, моніторинг допоможе з'ясувати, які послуги користуються попитом, а які потребують вдосконалення або, можливо, зовсім скасування або заміни. Наприклад, упровадження нових формацій у соціальних програмах може вимагати корекції існуючих послуг, щоб вони залишалися актуальними і відповідали запитам отримувачів. Це, в свою чергу, дозволяє уникнути ситуацій, коли програми надаються без належної уваги до їх фактичної ефективності.

Крім кількісних показників, було б доцільно також впроваджувати якісні методи оцінки, такі як інтерв'ю з отримувачами послуг, фокус-групи, анкетування та зворотний зв'язок від волонтерів або працівників соціальних служб. Це дозволить глибше дослідити реальні потреби населення, виявити труднощі, з якими стикаються клієнти, і почути їхні побажання щодо вдосконалення програм.

Моніторинг і оцінка якості соціальних послуг повинні стати частиною систематичного підходу до управління в цій сфері. Важливо, щоб результати оцінки використані не лише для виявлення проблем, а й для розробки стратегій та рекомендацій щодо їх усунення. На основі отриманих даних можна адаптувати програми до змінюваних потреб населення та впроваджувати нові ініціативи, які відповідатимуть викликам часу [38, с. 46; 60, с. 51].

Запобігання тому, щоб соціальні послуги ставали застарілими або ненадійними, є важливим завданням для організацій, які відповідають за їх надання. Постійний моніторинг дозволяє вчасно реагувати на зміни в суспільстві, економіці та соціальних умовах, адаптуючи послуги до нових реалій. Наприклад, у сучасному світі, де технології стрімко розвиваються, важливо витримувати темп і забезпечувати інтеграцію нових технологічних рішень у соціальні програми. Це може включати в себе електронні платформи для подання заяв, онлайн-консультації та використання цифрових інструментів для поліпшення доступності та якості послуг.

Тобто, вдосконалення організації надання соціальних послуг може здійснюватися через створення електронних платформ, що забезпечують зручний доступ до соціальних послуг. Важливо, щоб наявні платформи мали постійно оновлену інформацію про соціальні послуги, доступні для різних категорій населення, а також можливість для отримувачів послуг залишати відгуки та пропозиції, що може суттєво покращити якість надання сервісів.

До прикладу, за основу можна взяти досвід США. У них існує додаток MySocialSecurity, який надає користувачам доступ до інформації про їх соціальне забезпечення, включаючи можливість перевіряти статус заявки, отримувати щомісячні виплати та змінювати особисті дані. Він зручний для літніх людей, які хочуть мати простий спосіб взаємодії з соціальними службами. Або Be My Eyes – цей додаток з'єднує людей з вадами зору з волонтерами, які можуть допомогти їм у повсякденних ситуаціях через відеозв'язок. Це спрощує доступ до інформації та соціальної підтримки для

людей з обмеженими можливостями. CaringBridge дозволяє користувачам створювати веб-сайти для підтримки своїх близьких під час важких періодів, таких як хвороба. Це платформа для обміну інформацією про здоров'я та підтримки зв'язку з рідними та друзями.

Зокрема, одним із напрямків розвитку в Україні, на нашу думку, є створення мобільних додатків, що дозволяють швидко отримувати інформацію про послуги, записуватись на прийоми та отримувати повідомлення про нові програми. Використання платформ соціальних мереж для інформування про новини, акції та заходи, що проводяться у сфері соціального обслуговування, також може бути ефективним.

Додатково, можна розглянути розробку спеціалізованих платформ для взаємодії між молоддю та людьми похилого віку, що сприятиме спільним проектам і активностям. За основу можна взятися досвід Австралії, де існує, Government Benefits Finder – платформа, що допомагає користувачам знаходити соціальні виплати та програми, які їм можуть бути доступні. Вона простим способом сприяє отриманню інформації про різні соціальні послуги, що надаються державою. Або 211 (США та Канада) – це телефонна гаряча лінія та онлайн-платформа, що надає інформацію про соціальні послуги, здоров'я, кризову допомогу і підтримку у вашому регіоні. Користувачі можуть шукати послуги за різними категоріями, такими як житло, харчування, підтримка психічного здоров'я.

Важливою частиною вдосконалення є створення платформи для проведення онлайн-навчань, тренінгів та семінарів, що допоможуть підвищити кваліфікацію соціальних працівників і розвинути навички літніх людей. Наступним кроком може стати об'єднання інформаційних баз: створення єдиного порталу з доступом до всіх соціальних послуг, де можна знайти інформацію про програми, організації та ресурси на місцевому, регіональному та національному рівнях.

Залучення неурядових організацій для розширення спектра послуг і підтримки, а також їхніх платформ для розширення доступу до допомоги

стане важливим кроком. Не менш актуальною є реалізація системи «єдиного вікна», що забезпечить уніфікований підхід до подачі заявок на соціальні послуги через один віртуальний вхід, спрощуючи процес.

Таким чином, для підвищення якості та доступності соціальних послуг необхідно застосовувати зарубіжний досвід провідних країн світу у цьому питанні й вдосконалювати вже існуючі електронні платформи на теренах нашої держави та створювати нові рішення, що забезпечують інтерактивність, доступність та зручність, залучаючи всі зацікавлені сторони в процес розвитку таких платформ відповідно до потреб громади.

Проведення незалежного моніторингу також сприятиме підвищенню відповідальності організацій, які надають соціальні послуги. Публікація результатів оцінки в засобах масової інформації або на веб-сайтах відповідних установ забезпечить прозорість процесів і підвищить громадську довіру до системи соціальної підтримки.

Отже, постійний моніторинг і оцінка якості надання соціальних послуг мають стати невід'ємною частиною їх управління. Це дозволить не лише вдосконалити існуючі програми, а й створити нові, більш ефективні, що враховують потреби та запити найрізноманітніших груп населення. Таким чином, система соціальної підтримки зможе працювати на благо суспільства, сприяючи поліпшенню якості життя людей.

По-п'яте, важливо створити умови для більш тісної співпраці між різними рівнями управління – національним, регіональним і місцевим. Це співробітництво сприятиме формуванню єдиної політики у сфері соціального захисту, що враховуватиме специфіку різних територій і потреби їх жителів. Координація зусиль між державними органами, неурядовими організаціями та бізнесом дозволить створити комплексну систему соціального захисту, де кожен учасник зможе внести свій вклад у розробку та реалізацію програм.

Національний рівень управління може встановлювати загальні принципи, стандарти і стратегії, які будуть впроваджуватися на регіональному та місцевому рівнях. Проте, важливо, щоб ці стандарти не

були універсальними для всіх регіонів, а враховували їх специфіку. Наприклад, соціально-економічні умови, демографічна ситуація і культурні особливості можуть значно відрізнятися в різних куточках країни. Тому необхідно створити платформу для обміну досвідом та інформацією між різними рівнями управління, а також механізми для адаптації загальних рекомендацій до конкретних умов.

Включення неурядових організацій у процес розробки і реалізації соціальних програм забезпечить більш демократичний підхід до управління. Ці організації часто мають безпосередній досвід роботи з вразливими групами населення, тому їхній внесок може бути вкрай цінним. Вони можуть допомогти в ідентифікації реальних потреб населення, а також у формуванні ефективних рішень для їх задоволення. Співпраця з неурядовими організаціями також може забезпечити додаткові ресурси, фінансування та експертизу, необхідні для реалізації соціальних програм [81, с. 223].

Крім того, активне залучення бізнесу до соціальних ініціатив може відкривати нові можливості для розвитку соціального захисту. Партнерство з приватним сектором може включати інвестиції в соціальні проекти, впровадження інноваційних технологій для покращення послуг, а також спільну розробку програм соціального відповідальності. Наприклад, підприємства можуть підтримувати навчання та підвищення кваліфікації працівників соціальних служб, або надавати матеріальні ресурси для організації заходів, спрямованих на підтримку вразливих груп населення.

Важливим етапом у створенні ефективної системи соціального захисту є залучення громади до процесу прийняття рішень щодо надання соціальних послуг. Це може реалізовуватися через проведення громадських обговорень, консультацій, анкетувань або інших форм залучення населення. Важливо, щоб жителі територій мали змогу висловлювати свої потреби та пропозиції, оскільки саме вони є основними отримувачами соціальних послуг. Підвищення їхньої залученості не лише посилює відповідальність органів

влади, але й сприяє формуванню більш актуальних і релевантних програм, які дійсно відповідають потребам конкретних територій.

Співпраця між усіма учасниками процесу також сприятиме розвитку інновацій у сфері надання соціальних послуг. Наприклад, спільні проекти між різними рівнями управління, неурядовими організаціями та бізнесом можуть призводити до створення нових програм, що враховують успішні практики з інших регіонів або країн. Це дозволить запроваджувати найкращі методи роботи та використовувати наявні ресурси більш ефективно.

Загалом, створення умов для тісної співпраці між національним, регіональним і місцевим управлінням є необхідним кроком до формування ефективної та чуйної системи соціального захисту. Така інтеграція зусиль на всіх рівнях забезпечить не лише комплексний підхід до вирішення соціальних проблем, а й створить умови для сталого розвитку суспільства в цілому. У результаті, це підвищить якість надання соціальних послуг і забезпечить їх доступність для всіх верств населення, сприяючи цим соціальній згоді та добробуту.

По-шосте, важливо врахувати потреби осіб, які представляють маргіналізовані верстви населення, та створити програми інклюзивності. Це питання набуває особливого значення в контексті сучасного суспільства, адже вразливі групи, такі як особи з інвалідністю, бездомні, представники етнічних меншин, літні люди та молодь із складними умовами життя, часто стикаються з численними бар'єрами та труднощами у доступі до основних соціальних послуг. Для того щоб забезпечити реальну рівність у цьому доступі, необхідно впроваджувати конкретні заходи, спрямовані на зменшення цих бар'єрів та підтримку цих громадян [28, с. 104; 45, с. 13].

Одним із важливих аспектів програми інклюзивності є створення виїзних соціальних служб. Такі служби можуть забезпечувати доступ до соціальних послуг у віддалених або недостатньо забезпечених районах, де мешкають маргіналізовані верстви населення. Вони також можуть надавати підтримку безпосередньо вдома у людей, які не можуть самотійно дістатися

до соціальних установ через фізичні чи фінансові причини. Цей підхід дозволяє створити більш адаптоване соціальне середовище, яке враховує специфічні потреби окремих осіб.

Мобільні команди підтримки також відіграють важливу роль у системі соціального захисту. Вони можуть бути створені з метою надання термінової допомоги у випадках кризових ситуацій, а також для проведення профілактичної роботи серед вразливих груп населення. Наприклад, такі команди можуть працювати з молоддю, яка опинилася у складних умовах, надаючи їй психологічну підтримку, проводить тренінги та освітні програми. Важливою складовою є й робота з родинами, які потребують допомоги у вихованні дітей або в подоланні соціальних проблем [39, с. 18].

Програми адаптації для людей з обмеженими можливостями є ще одним важливим елементом інклюзивності. Це можуть бути програми, які забезпечують доступ до освіти, медичних послуг та професійного навчання для осіб з інвалідністю. Наприклад, створення спеціальних навчальних закладів або інклюзивних класів у звичайних школах дозволить цим людям отримати освіту на рівні з їхніми однолітками. Крім того, забезпечення доступу до фізичних споруд, громадського транспорту та інформаційних ресурсів є ключовими елементами в створенні інклюзивного середовища для всіх.

Забезпечення доступності соціальних послуг для всіх категорій громадян підвищить довіру до системи і дозволить кожному отримати належну підтримку у важкі часи. Коли людина знає, що вона може отримати допомогу, незалежно від своїх обставин, це не лише допомагає їй у складних ситуаціях, але і сприяє зміцненню соціальної єдності та взаємопідтримки в суспільстві. Коли люди з маргіналізованих верств населення відчувають, що їх потреби враховуються і ними опікуються, це також підвищує їхню участь у суспільних процесах [70, с. 150].

Не менш важливим є регулярне моніторинг і оцінка ефективності програм підтримки маргіналізованих верств населення. Це дозволить вчасно

вносити корективи до існуючих ініціатив, акцентуючи увагу на тих аспектах, які потребують вдосконалення. Підхід, орієнтований на результати, дасть змогу забезпечити реальний вплив програм на життя людей, завоювати їхню довіру та зробити соціальні служби більш чутливими до їхніх потреб [15, с. 92].

Отже, комплексний підхід до розвитку програм інклюзії не тільки покращить доступ до соціальних послуг для маргіналізованих верств населення, але й стане кроком до створення справедливого і рівноправного суспільства. Створення середовища, в якому кожен індивід, незалежно від його соціального статусу чи фізичних можливостей, може отримати підтримку та належні послуги, є основою для зміцнення соціальної стійкості та розвитку громади в цілому. Це, у свою чергу, сприятиме формуванню соціальної згуртованості та взаємопідтримки, що є надзвичайно важливим для процвітання суспільства.

Таким чином, вдосконалення організації надання соціальних послуг потребує комплексного підходу, що включає законодавчі зміни, впровадження новітніх технологій, підвищення професіоналізму працівників, моніторинг якості, тісну співпрацю між різними інституціями і врахування потреб суспільства. Впровадження цих заходів сприятиме створенню ефективної, доступної та справедливої системи соціального захисту, яка зможе адекватно реагувати на потреби населення і підвищити якість життя кожного громадянина.

3.3. Перспективи розвитку та оптимізації роботи центрів у контексті реформування системи соціального захисту

Перспективи розвитку та оптимізації роботи центрів у контексті реформування системи соціального захисту є надзвичайно актуальною темою, оскільки сучасні виклики в цій сфері вимагають нових підходів і рішень, орієнтованих на підвищення ефективності служб соціального захисту

та забезпечення доступності послуг для всіх верств населення. Реформи в системі соціального захисту мають на меті адаптацію до змінюваних соціальних, економічних і демографічних умов, що, в свою чергу, зумовлює необхідність оптимізації роботи центрів соціального захисту.

Першочерговим завданням на шляху реформування є модернізація управлінських структур центрів соціального захисту. Це передбачає запровадження нових інформаційних технологій, які здатні спростити процеси обробки даних, забезпечити електронний доступ до послуг і посилити координацію між різними підрозділами. Використання сучасних ІТ-рішень дозволить значно скоротити час обробки заявок від громадян, а також зменшити бюрократичні бар'єри, які часто перешкоджають ефективному отриманню соціальних послуг.

По-друге, важливо забезпечити нагляд та оцінку якості надання соціальних послуг. Розробка стандартів якості та впровадження системи моніторингу призведе до більш ефективного контролю за роботою центрів соціального захисту. Це також дозволить ідентифікувати проблеми на ранніх стадіях і вживати необхідних заходів для їх усунення. Регулярна оцінка ефективності роботи центрів сприятиме виявленню найкращих практик та їх поширенню, а також забезпечить підвищення кваліфікації персоналу.

Ключовим елементом реформування системи соціального захисту є потреба в адаптації соціальних послуг до специфічних потреб різних категорій населення. Необхідність цього адаптивного підходу зумовлена тим, що кожна група населення має свої унікальні виклики та потреби, які вимагають розробки спеціалізованих програм.

Це може стосуватися вразливих груп, таких як особи з інвалідністю, безпритульні, люди похилого віку, молоді матері, сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, та інші категорії, які потребують особливої уваги з боку соціальних служб.

Перш за все, важливо усвідомити, що особи з інвалідністю потребують не лише матеріальної підтримки, а й доступу до медичних, освітніх та

соціальних послуг, які відповідають їхнім індивідуальним потребам. Реалізація програм, що забезпечують інтеграцію таких осіб у суспільство, має бути пріоритетом.

Це може включати в себе надання засобів реабілітації, адаптацію житлових приміщень, організацію доступного транспорту, програми професійної підготовки та стажування. Важливо також залучати фахівців з різних дисциплін, включаючи психологів, соціальних працівників та медичних працівників, які будуть працювати з такими особами на індивідуальному рівні.

Щодо безпритульних, їхня ситуація потребує комплексного підходу, що включає не тільки надання тимчасового житла та харчування, але і соціальну реінтеграцію. Центри соціального захисту можуть реалізовувати програми, спрямовані на ресоціалізацію цих людей, включаючи консультації, навчання основам самостійного життя, допомогу у працевлаштуванні, а також психологічну підтримку. Важливо також працювати над упередженням безпритульності через програми підтримки для людей, які піддалися економічним труднощам, щоб уникнути їхньої дискримінації у майбутньому.

Сім'ї з труднощами у вихованні дітей також є ключовою групою, для якої потрібно створити цільові програми. Це може включати в себе допомогу в доступі до ресурсів, надання консультацій для батьків, організацію гуртків та освітніх програм для дітей. Слід також звернути увагу на надання підтримки сім'ям, які стикаються з проблемами насильства в родині, психологічними травмами або економічними труднощами. Консультаційні служби, групи підтримки та програми навчання батьків можуть значно покращити ситуацію в таких родинях.

Важливим аспектом адаптації соціальних послуг є те, що центри соціального захисту мають стати більш чутливими до запитів громади. Це вимагає створення механізмів зворотного зв'язку, які дозволять громадянам висловлювати свої проблеми та пропозиції. Центри повинні активно досліджувати потреби населення, проводячи опитування, фокус-групи та інші

дослідження, щоб зрозуміти, які послуги є найбільш актуальними та ефективними.

Крім того, забезпечення індивідуального підходу до кожного клієнта є надзвичайно важливим. Для цього соціальні працівники повинні мати можливість проводити оцінку потреб кожного конкретного випадку, адекватно реагуючи на специфічні обставини та виклики. Це може включати в себе надання виїзних соціальних послуг, які дають змогу соціальним працівникам безпосередньо працювати з клієнтами у їхніх домівках або в інших зручних для них місцях. Такі виїзні послуги можуть суттєво підвищити доступність соціальної допомоги для тих, хто з об'єктивних причин не може відвідувати центри.

Центри соціального захисту можуть організовувати консультаційні та інформаційні кампанії для підвищення обізнаності населення про доступні ресурси. Сьогодні багато людей не знають про можливості, які можуть їм бути надані, саме тому важливо проводити масштабні інформаційні кампанії через різні канали – від соціальних мереж до місцевих ЗМІ. Інформування населення про соціальні програми, їх умови та порядок отримання може суттєво підвищити рівень їх використання та, як наслідок, поліпшити якість життя вразливих верств населення.

Отже, адаптація соціальних послуг до специфічних потреб різних категорій населення є ключовим елементом реформування системи соціального захисту. Це вимагає створення цілеспрямованих програм для вразливих груп, чутливого ставлення до запитів громади та забезпечення індивідуального підходу до кожного клієнта. Лише через такий підхід можна сподіватися на позитивні зміни в житті тих, хто найбільше потребує підтримки.

Крім того, централізоване управління повинно бути доповнене децентралізованими практиками, щоб забезпечити більш ефективну і швидку реакцію на потреби громади.

Одна з головних причин, чому децентралізація є важливим аспектом реформування системи соціального захисту, полягає в тому, що місцеві органи самоврядування мають безпосереднє знання про специфічні потреби та особливості своїх територій. Це дозволяє їм гнучко та оперативно реагувати на виклики, з якими стикаються жителі їхніх громад.

Зокрема, децентралізація може полегшити процес прийняття рішень, що, в свою чергу, може дозволити локальним органам швидше впроваджувати нові програми та ініціативи.

Наприклад, якщо в певному регіоні спостерігається зростання безробіття або соціальної незахищеності, місцеві управлінці можуть швидко розробити та реалізувати програми активної політики зайнятості, навчання або підтримки підприємництва, без необхідності чекати на рішення з верхніх ешелонів влади.

Співпраця з громадськими організаціями та іншими неурядовими структурами стає важливим елементом у розвитку соціальних послуг. Такі організації мають можливість пропонувати різноманітні програми і послуги, які можуть доповнити державні ініціативи та задовольнити специфічні потреби конкретних груп. Наприклад, неурядові організації можуть реалізувати програми з надання психологічної підтримки, організації заходів для дітей та молоді, або ж працювати над підвищенням обізнаності населення щодо прав людини і доступу до соціальних ресурсів.

Співпраця з такими структурами також сприяє залученню інвестицій і ресурсів, що можуть бути використані для реалізації соціальних проєктів. Громадські організації часто мають досвід у залученні грантів і фінансування, що дозволяє їм реалізовувати новітні ідеї, які вносять інновації в соціальні послуги.

Наприклад, запуск програми, яка залучає волонтерів для надання соціальної допомоги незахищеним верствам населення, може суттєво зменшити навантаження на державні структури, при цьому забезпечуючи додаткові ресурси для реалізації потреб громади.

Крім того, партнерство з громадським сектором дозволяє створювати мережі співпраці, де різні організації можуть обмінюватися досвідом, найкращими практиками та ресурсами. Це сприяє більшій координації зусиль у наданні соціальних послуг, зокрема у сфері забезпечення доступу до медичних, освітніх та інших видів допомоги.

Наприклад, спільні кампанії, які об'єднують зусилля державних установ та неурядових організацій, можуть мати великий вплив на покращення обізнаності населення про доступні програми та ресурси для підтримки.

Не менш важливою є роль комунікації між різними гілками влади – місцевими, регіональними та центральними. Ефективне управління соціальними послугами вимагає постійного обміну інформацією та досвідом, що дозволить виявляти та вирішувати проблеми, з якими стикаються громади, на ранніх стадіях.

Наприклад, органи місцевого самоврядування можуть виступати в ролі посередників у передачі інформації про специфічні потреби їх жителів до вищих органів влади, сприяючи тим самим більш цілеспрямованому та ефективному розподілу ресурсів.

Важливим аспектом децентралізації є також підвищення рівня участі громади у вирішенні соціальних проблем. Коли органи місцевого самоврядування мають право приймати рішення на місцевому рівні, це відкриває можливість для активної участі жителів у формуванні соціальної політики. Громадяни мають змогу безпосередньо впливати на прийняття рішень, брати участь у громадських слуханнях або консультативних радах, що дозволяє враховувати їхні думки та потреби.

У підсумку, поєднання централізованого управління з децентралізованими практиками, а також активна співпраця з громадськими організаціями та неурядовими структурами, здатні суттєво покращити якість і доступність соціальних послуг.

Це дозволить не лише забезпечити більш ефективну підтримку різних верств населення, а й створити соціально відповідальне суспільство, де кожен

громадянин матиме можливість отримати необхідну допомогу та ресурси. Реформа системи соціального захисту, яка враховує ці аспекти, може стати справжнім кроком вперед у побудові гнучкої, адаптивної та інклюзивної соціальної системи.

Не менш важливим аспектом є необхідність підвищення фінансування системи соціального захисту. Інвестиції в соціальні проекти, програми соціального захисту, а також у навчання та розвиток персоналу можуть суттєво покращити якість послуг. Для досягнення цієї мети важливо мобілізувати як державні, так і недержавні ресурси, залучаючи приватний сектор до фінансування соціальних ініціатив.

Важливим завданням також є формування культури підтримки серед населення, що передбачає не лише правову та організаційну роботу, а й освіту та інформування громади про соціальні послуги та можливості, які вони можуть запропонувати [79, с. 171]. Це означає, що проведення інформаційно-просвітницьких кампаній має стати невід'ємною частиною стратегій розвитку соціального захисту. Такі кампанії можуть включати в себе різноманітні формати, такі як семінари, лекції, презентації, круглі столи, а також використання медіа-ресурсів — від традиційних засобів масової інформації до соціальних мереж.

Головною метою таких кампаній є популяризація соціальних послуг та створення позитивного іміджу системи соціального захисту. Ефективна комунікація про доступні програми, їх переваги та способи отримання може спонукати більше людей звернутися за допомогою, що, своєю чергою, призведе до покращення їхнього добробуту.

Наприклад, молоді родини, які не знають про можливість отримання субсидій на житло або соціальні виплати, можуть залишатися в труднощах без необхідної підтримки. Вчасне інформування їх про ці можливості може змінити їхнє життя на краще.

Крім того, інформаційно-просвітницькі кампанії можуть стимулювати формування певних соціальних цінностей, таких як взаємодопомога,

підтримка вразливих верств населення та участь у громадських ініціативах. Оголошення про соціальні акції, волонтерські програми, благодійні зібрання та інші форми підтримки допоможуть змінити ставлення людей один до одного та до суспільства в цілому.

Особливий акцент слід робити на молодь, адже саме вона є рушійною силою змін. Спеціалізовані програми, спрямовані на залучення студентів та учнів до волонтерства та соціальних проектів, можуть стати ефективним способом побудови культури підтримки з раннього віку.

Формування почуття соціальної відповідальності також спостерігається через залучення громади до процесів прийняття рішень. Якщо люди відчують, що їхня думка важлива і вони можуть впливати на те, що відбувається у їхній спільноті, це підвищує рівень відповідальності за спільні результати. Проведення відкритих засідань та консультацій з обговорення соціальних проблем на рівні місцевого самоврядування забезпечує зворотний зв'язок з громадянами, що дозволяє формувати довіру до органів соціального захисту.

Культура підтримки також включає в себе заохочення громадян до надання допомоги іншим. Це може бути через реалізацію проектів на кшталт «сусідської підтримки», де люди пропонують свою допомогу літнім або малозабезпеченим сусідам у побутових питаннях. Або ж це можуть бути благодійні акції, які збирають кошти для допомоги тим, хто опинився в складних життєвих обставинах. Участь у таких ініціативах не лише сприяє соціальній згуртованості, але й виховує в громадян почуття відповідальності за добробут інших.

Однією з важливих складових культурної підтримки є активне використання сучасних технологій і засобів комунікації. Суспільство змінюється, і сьогодні молодь та багато дорослих просуваються в онлайн-простір. Таким чином, навчання та популяризація соціальних цінностей можуть бути ефективно реалізовані через соціальні мережі, форуми, відеоматеріали, блоги тощо. Інтерактивні платформи можуть стати

майданчиком для обміну думками, ідеями та досвідом, що також сприятиме зміцненню культурної підтримки серед населення.

Зрештою, формування культури підтримки несе в собі численні переваги для суспільства. Це підвищує соціальну згуртованість, зміцнює зв'язки між людьми, створює середовище, в якому кожен може отримати допомогу та підтримку у важку хвилину. На рівні держави це дозволяє скоротити навантаження на систему соціального захисту, оскільки взаємодопомога зменшує потребу в офіційних послугах у багатьох випадках.

Таким чином, через проведення інформаційно-просвітницьких кампаній можна досягти комплексного розвитку соціального капіталу, що стане основою для побудови благополучного суспільства, яке здатне ефективно справлятися з різними викликами та труднощами.

Таким чином, перспективи розвитку та оптимізації роботи центрів соціального захисту у контексті реформ можуть бути реалізовані за рахунок модернізації управлінських процесів, підвищення якості послуг, адаптації до потреб населення, децентралізації управлінських функцій, збільшення фінансування та формування соціальної відповідальності.

Ці кроки не лише підвищать ефективність роботи центрів, а й сприятимуть створенню більш справедливої та інклюзивної системи соціального захисту, яка відповідає потребам сучасного суспільства. Зокрема, аналізуючи перспективи реформування системи надання послуг в Україні, ми акцентуємо увагу на необхідності орієнтації соціальних послуг на місцевому рівні на такі принципи:

1. відмова від біологічного підходу та дотримання холістичного підходу, орієнтованого насамперед на ставлення до користувачів соціальних послуг як до особистостей, а не як до патологічних суб'єктів [76, с. 118];
2. безперервність догляду для забезпечення підтримки на всіх етапах життя користувачів послуг;
3. деінституалізація (звуження сфери впливу соціальних інституцій)

4. інтеграція в суспільство як стратегія більш нормального та повноцінного життя в громаді, а не в закритих закладах;
5. дестигматизація (зняття стигми), як соціального відторгнення представників уразливих груп;
6. доступність послуг, що означає зняття стигми. Доступність послуг, що означає максимальне наближення організацій та послуг у громаді до місця проживання користувача, полегшення адаптації до життя звичайних людей з можливістю відвідування державних установ.

Важливим напрямом соціальної політики України є надання соціальних послуг окремим категоріям громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах. Необхідність реформування державної системи соціальних послуг є особливо актуальною у зв'язку з потребою приведення її у відповідність до європейських стандартів та вступом України до Європейського співтовариства. При цьому, основними чинниками, що зумовлюють невідповідність державної моделі надання соціальних послуг європейським нормам і стандартам, є незавершеність нормативно-правового забезпечення, недоліки в системі фінансування та управління, державна монополія на ринку соціальних послуг, труднощі у впровадженні інноваційних моделей соціальних послуг та механізмів їх реалізації в соціальну практику та систему соціального захисту населення в цілому.

У контексті підвищення ефективності соціальної політики в Україні та пошуку шляхів побудови дієвої системи соціального захисту населення соціальні інновації стають потужною передумовою зміни системи надання соціальних послуг населенню країни.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі даного дослідження проаналізовано основні проблеми, що стоять перед центрами надання соціальних послуг, а також

визначено шляхи їх вдосконалення та перспективи розвитку в умовах реформування системи соціального захисту.

Дослідження показало, що основними викликами, з якими стикаються центри, є недостатня фінансова підтримка, відсутність узгоджених стандартів надання послуг, а також низький рівень обізнаності населення про можливості, які вони надають. Це призводить до неефективного використання ресурсів та обмеженої доступності соціальних послуг для вразливих категорій населення.

Необхідно вжити заходів для вдосконалення організації надання соціальних послуг. Це включає запровадження сучасних інформаційних технологій для підвищення ефективності управлінських процесів, інтеграцію різних видів допомоги у рамках єдиного соціального простору, а також активну співпрацю з громадськими організаціями і локальними спільнотами для забезпечення більшої відкритості та доступності послуг.

Перспективи розвитку центрів соціальних послуг полягають у їх адаптації до змінюваних соціально-економічних умов і потреб населення. Важливою складовою цих змін є реформа системи соціального захисту, яка має на меті створення більш гнучкої та чутливої до потреб громад системи. Для успішної реалізації цих реформ центри повинні зосередитися на підвищенні якості послуг, професійному розвитку працівників та активному залученні громади до процесу прийняття рішень.

Отже, подальший розвиток центрів надання соціальних послуг є не лише необхідним, але й можливим завдяки комплексному підходу до вирішення існуючих проблем та активному впровадженню інноваційних практик. Це забезпечить стійкість системи соціального захисту та підвищить якість життя населення.

ВИСНОВКИ

Науковий аналіз досліджуваної проблеми дає підстави зробити наступні висновки:

1. Проаналізувавши сутність та функції соціального захисту населення, було з'ясовано, що соціальний захист є комплексним та багатогранним процесом, метою якого є забезпечення добробуту населення через надання соціальних послуг, що відповідають сучасним вимогам суспільства. Визначено, що соціальний захист є комплексним системним підходом, спрямованим на забезпечення благополуччя громадян, захист їхніх прав та інтересів у складних життєвих обставинах. Основними функціями соціального захисту є підтримка осіб, які опинилися в складних ситуаціях, попередження бідності, забезпечення соціальної справедливості та інтеграція вразливих груп у суспільство. Ці функції сприяють створенню сприятливих умов для розвитку особистості, покращенню якості життя та соціальної стабільності.

2. Описуючи нормативно-правову базу діяльності центрів надання соціальних послуг було розкрито важливість правових норм і стандартів, які регламентують діяльність соціальних служб. Визначено основні законодавчі акти та постанови, що формують правове поле для роботи центрів, їх структури та функціонування. Нормативно-правова база є основою, що забезпечує законність, прозорість і ефективність надання соціальних послуг, а також гарантує реалізацію прав громадян на соціальний захист.

Нормативно-правова база виступає необхідною основою для реалізації соціального захисту, забезпечуючи законність і організованість в діяльності центрів соціальних послуг. Розуміння видів і класифікації соціальних послуг допомагає оптимізувати їх надання, що є критично важливим у сучасних умовах, коли суспільство стикається з новими викликами й потребами. Цей розділ закладає підґрунтя для подальшого аналізу і вивчення соціального захисту, його актуальних проблем та перспектив розвитку.

3. Описуючи види та класифікація соціальних послуг було розглянуто різноманіття соціальних послуг, які надаються населенню. Визначено категорії послуг, що відповідають на різні потреби вразливих груп, їх класифікацію за різними ознаками – призначенням, формою надання, типом населення. Цей підхід допомагає усвідомити важливість адаптації соціальних послуг до специфічних потреб клієнтів, що, у свою чергу, підвищує ефективність їх надання і забезпечує більш цілеспрямовану допомогу.

Слід зазначити, що організація та надання соціальних послуг є динамічним процесом, який постійно еволюціонує відповідно до соціальних змін, потреб населення та нових викликів, які постають перед суспільством. Це включає в себе адаптацію послуг до нових технологій, зміну підходів у роботі з клієнтами та поліпшення системи контролю за якістю надання послуг. Таким чином, соціальні послуги є важливим інструментом у забезпеченні соціального захисту та благополуччя населення, їхня різноманітність та адаптивність грають ключову роль у реагуванні на потреби суспільства.

4. Характеризуючи організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання соціальних послуг хочеться звернути увагу на Стратегію реформування системи надання соціальних послуг. Відповідно до Стратегії, існуюча система надання соціальних послуг є недостатньо ефективною. На рівні адміністративно-територіальних одиниць не запроваджено ефективних механізмів ранньої ідентифікації, планування та надання соціальних послуг відповідно до виявлених потреб. Наразі надання соціальних послуг залежить від спроможності існуючої мережі надавачів соціальних послуг та муніципалітетів, які не можуть повністю задовольнити потреби громадян. Крім того, відсутні організовані зусилля щодо залучення фінансових установ, громадянського суспільства, благодійних та релігійних організацій до надання соціальних послуг та допомоги. Відсутність обміну інформацією про надання інших видів соціальної допомоги при наданні соціальних послуг

унеможливило застосування комплексного підходу до подолання складних життєвих обставин особи.

Водночас повноваження органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення розвитку системи соціальних послуг законодавчо не визначені. Як правило, соціальні послуги не орієнтовані на задоволення лише нагальних потреб вразливих груп населення та запобігання виникненню складних життєвих обставин, а також не розвивають навички для їх реінтеграції в суспільство, а це означає, що значна кількість таких осіб залишається під захистом держави.

5. Аналізуючи досвід функціонування центрів надання соціальних послуг на прикладі Центру надання соціальних послуг Вільнозапорізької сільської ради можна сказати, що Враховуючи нові потреби суспільства, центр адаптував свої послуги до реалій воєнного часу. Спеціально для військових переселенців та внутрішньо переміщених осіб були розроблені нові програми та ініціативи, які включали в себе не лише надання матеріальної та медичної допомоги, але й психологічну підтримку, соціальну адаптацію та реабілітацію. Це дозволило людям не тільки отримати необхідні ресурси для виживання в нових умовах, але й полегшити процес їхньої соціалізації та інтеграції в громаду. Додатково, для забезпечення комплексної допомоги, центр почав активніше співпрацювати з іншими державними установами, неурядовими організаціями та міжнародними фондами. Ця інтеграція дозволила залучати більше ресурсів для підтримки вразливих верств населення, а також забезпечувати партнерські проекти, які сприяли ефективнішій реалізації соціальних програм.

Це сприяло не тільки підвищенню якості наданих послуг, але й зміцненню довіри з боку громади, адже центр активно реагував на виклики часу та максимально швидко відповідав на нові запити. Перебуваючи в умовах змін, центр не лише залишився на плаву, але й зміг суттєво розширити межі своєї діяльності, адекватно реагуючи на потреби людей у складні часи. Досвід функціонування Центру надання соціальних послуг

Вільнозапорізької сільської ради продемонстрував численні практики, які можуть бути використані як позитивні приклади для інших регіонів. Центр зміг адаптувати свої послуги до потреб місцевого населення, реалізуючи ефективні програми підтримки вразливих груп. Це підкреслило важливість локалізації соціальних послуг, з урахуванням специфіки кожної громади.

6. Соціально-економічна ефективність діяльності центрів соціальних послуг є одним із ключових показників їхньої роботи, оскільки вона безпосередньо пов'язана із забезпеченням якісного життя для осіб, які потребують допомоги.

Доступність послуг – це один із найважливіших факторів, який визначає ефективність роботи центрів. Надання легкого доступу до соціальних, медичних, психологічних та інших сервісів є критично важливим для задоволення потреб клієнтів. Коли люди знають, куди звернутися за допомогою, і коли ресурси доступні без значних перешкод, це створює позитивний вплив на їхнє життя.

На прикладі соціально-економічної ефективності діяльності Центру надання соціальних послуг було виявлено, що їхнє функціонування не тільки покращує якість життя осіб, які отримують послуги, а й стимулює соціальне та економічне процвітання в населених пунктах. Однак, для досягнення максимального ефекту необхідно усунути існуючі виклики, такі як фінансові труднощі, кадрові проблеми та недостатня суспільна свідомість щодо важливості соціальних послуг.

Зокрема, результати проведеного дослідження свідчать про значний потенціал для покращення соціальних послуг та програм, які сприяють ефективній взаємодії між літніми людьми та молодшою генерацією. Виявлені на етапі аналізу потреби та пропозиції учасників дозволяють стверджувати, що існує нагальна необхідність у розробці нових ініціатив, які можуть суттєво покращити якість життя літніх людей та зменшити їх соціальну ізоляцію.

В процесі дослідження були визначені ключові аспекти, які можуть стати основою для вдосконалення системи соціальних послуг. По-перше, важливо виходити з реальних потреб літніх людей, які часто відчують брак підтримки та уваги з боку суспільства. Оскільки їхній доступ до сучасних технологій може бути обмеженим, варто забезпечити проведення навчальних курсів, спрямованих на підвищення цифрової грамотності та самостійності в користуванні технічними засобами. Такі програми не лише полегшать комунікацію літніх осіб, але й сприятимуть їхньому залученню до активного соціального життя.

По-друге, розробка програм, які б мали на меті формування міжгенераційних зв'язків, є надзвичайно важливою. Установлення партнерських відносин між молоддю та літніми людьми може допомогти у зменшенні стереотипів та упереджень, що існують у суспільстві щодо літнього віку. Це може включати волонтерські ініціативи, культурні заходи, спільні проекти, які б дозволяли молодшим та старшим людям взаємодіяти, ділитися досвідом і знаннями.

7. Аналіз основних проблем в діяльності центрів соціальних послуг показав, що основні проблеми в діяльності центрів соціальних послуг є складними та багатограними, оскільки вони включають різні аспекти, що впливають на ефективність надання соціальних послуг. Ці проблеми та недоліки впливають на їх ефективність та не відповідають потребам населення. Нижче наведені загальні проблеми, які можуть виникати в діяльності центрів соціальних послуг:

По-перше, однією з найсуттєвіших проблем є недостатнє фінансування. Центри соціальних послуг часто стикаються з обмеженими бюджетами, які надаються їм на рівні місцевої або державної влади. Це обмеження фінансування може мати різні причини, включаючи загальну економічну ситуацію в країні, пріоритети бюджетної політики, а також труднощі в адмініструванні фінансових ресурсів. Нестача фінансування значно обмежує можливості центрів у забезпеченні необхідних ресурсів. У результаті цього

недофінансування багато центрів змушені скорочувати ті програми, які вважаються менш критичними, навіть якщо вони важливі для громади. Це може стосуватися як профілактичних заходів, так і програм, які надають підтримку найуразливішим верствам населення, таким як люди з інвалідністю, старші люди, діти-сироти та інші. Скорочення програм у свою чергу веде до зниження доступності соціальних послуг для тих, хто в них потребує, що ускладнює ситуацію для людей, які опиняються в складних життєвих обставинах. Інша важлива проблема полягає в недостатній кваліфікації кадрів, яка стає все більш помітним бар'єром на шляху до забезпечення якісних соціальних послуг. Хоча в Україні досить багато фахівців, які прагнуть працювати в сфері соціального супроводу, не всі з них мають той рівень підготовки чи освіти, який є необхідним для ефективного виконання професійних обов'язків. Третя проблема, яка значною мірою впливає на ефективність системи соціальних послуг в Україні, стосується недостатньої координації між різними службами та відомствами, що надають соціальні послуги. Ця відсутність узгодженості і співпраці між організаціями, які працюють у сфері соціального захисту, призводить до серйозних наслідків, адже без єдиного підходу до взаємодії, багато клієнтів стикаються з труднощами у отриманні необхідної допомоги.

8. Вдосконалення організації надання соціальних послуг є важливим завданням для підвищення якості життя суспільства і забезпечення рівноправного доступу до необхідної допомоги. Тому автором було запропоновано шляхи вдосконалення організації надання соціальних послуг. Основними є запровадження інноваційних технологій у сферу надання соціальних послуг, що не лише спростить та пришвидшить адміністративні процеси, але й зміцнить зв'язок між державою та суспільством, підвищить ефективність і доступність соціальної допомоги, зміцнивши довіру громадян до системи соціального захисту. Це важливий крок у прагненні створити більш справедливу, прозору та ефективну модель надання соціальних послуг.

Таким чином, вдосконалення організації надання соціальних послуг потребує комплексного підходу, що включає законодавчі зміни, впровадження новітніх технологій, підвищення професіоналізму працівників, моніторинг якості, тісну співпрацю між різними інституціями і врахування потреб суспільства. Впровадження цих заходів сприятиме створенню ефективної, доступної та справедливої системи соціального захисту, яка зможе адекватно реагувати на потреби населення і підвищити якість життя кожного громадянина.

9. Розглядаючи перспективи розвитку та оптимізації роботи центрів у контексті реформування системи соціального захисту можна сказати, що це є надзвичайно актуальною темою, оскільки сучасні виклики в цій сфері вимагають нових підходів і рішень, орієнтованих на підвищення ефективності служб соціального захисту та забезпечення доступності послуг для всіх верств населення. Реформи в системі соціального захисту мають на меті адаптацію до змінюваних соціальних, економічних і демографічних умов, що, в свою чергу, зумовлює необхідність оптимізації роботи центрів соціального захисту. При цьому, основними чинниками, що зумовлюють невідповідність державної моделі надання соціальних послуг європейським нормам і стандартам, є незавершеність нормативно-правового забезпечення, недоліки в системі фінансування та управління, державна монополія на ринку соціальних послуг, труднощі у впровадженні інноваційних моделей соціальних послуг та механізмів їх реалізації в соціальну практику та систему соціального захисту населення в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України : закон України № 254к/96-ВР від 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради (ВВР). Електронний ресурс. Режим доступу. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254>. (дата звернення: 02.11.2024).
2. Закон України: Про соціальні послуги від 17.01.2019 р. № 2671-VIII у ред. 20.09.2024 р. від Відомості Верховної Ради (ВВР). Електронний ресурс. Режим доступу. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>. (дата звернення: 02.11.2024).
3. Розпорядження Кабінету Міністрів України: Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг від 8 серпня 2012 р. № 556-р. Відомості Верховної Ради (ВВР). Електронний ресурс. Режим доступу. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/%D1%80#Text> (дата звернення: 05.11.2024).
4. Розпорядження Кабінету Міністрів України: Про затвердження плану заходів з реалізації II етапу Національної стратегії реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки № 703-р від 1 червня 2020 р. Відомості Верховної Ради (ВВР). Електронний ресурс. Режим доступу. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/703-2020-%D1%80#Text>
5. Постанова Кабінету Міністрів України: Про деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) № 1417 від 29 грудня 2009 р. Відомості Верховної Ради (ВВР). Електронний ресурс. Режим доступу. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF#Text>
6. Наказ Міністерства соціальної політики України: Класифікатор соціальних послуг від 23.06.2020 № 429. Відомості Верховної Ради (ВВР). Електронний ресурс. Режим доступу. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>. (дата звернення: 10.11.2024).

7. Наказ Міністерства соціальної політики України: Про затвердження порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах від 19.04.2023 № 130-Н. Відомості Верховної Ради (ВВР). Електронний ресурс. Режим доступу. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text> (дата звернення: 11.11.2024).

8. Анпілогова Б. Ю. Соціальний захист як особливий соціально-правовий феномен, 2023. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/56862>

9. Белова І. М., Семенишена Н. В. Суть, основні напрями та функції соціального захисту населення. Подільський вісник: сільське господарство, техніка, економіка 34, 2021: 92-107. URL: https://journals.pdu.khmelnitskiy.ua/index.php/podilian_bulletin/article/view/70

10. Бінківська Т. А. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг. 2020. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/1234>

11. Бовкун О. Теоретико-концептуальні засади класифікації публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави. Економіка та суспільство 37, 2022. URL: <http://economyandsociety.in.ua/index.php/ /article/view/1218>

12. Бодя С. В. Особливості організації та здійснення соціальної роботи в громадах в умовах війни. 2024. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/%D0%A1%D0%A0-41.pdf>

13. Бойко Ж. Нормативно-правове забезпечення реалізації в Україні державної політики у сфері утримання та влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Суспільство та національні інтереси 4 (4). 2024. URL: <http://perspectives.pp.ua/ /14017>

14. Бондарь А. В. Організація надання соціальних послуг молодим сім'ям. 2023. URL: <https://dspace.znu.edu.ua /12345/18433>

15. Борисова Ю. В. Методологічні та практичні аспекти вдосконалення моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в громадах. Актуальні проблеми філософії та соціології. 2024: 111. URL: http://apfs.nuoua.od.ua/archive/48_2024/20.pdf
16. Бражко О. Вдосконалення системи надання соціальних послуг на рівні громади як об'єкта державного управління. Наукові перспективи (Наукові перспективи) 8 (38). 2023. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/6033/6067>
17. Бригадін П. Особливості соціального захисту населення територіальних громад в умовах децентралізації. Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій: зб. наук. ст. студ./відп. ред. НЛ Новікова.–Київ: Держ. торг.-екон. ун-т, 2022.–248 с.: 175. URL: <https://knute.edu.ua/filea416cae1e7b87d89.pdf#page=175>
18. Буднікевич І, І. Заблодська, Д. Бастратов. Smart-концепція інноваційного просторового розвитку: досвід розвинутих країн. Modeling the development of the economic systems 4. 2023: 99-106. URL: <https://mdes.khmnu.edu.ua/index.php/mdes/article/view/247>
19. Вакуленко О. В., Т. О. Голубенко, І. Б. Івженко. Сучасні здобутки та виклики розвитку соціальних послуг в Україні. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/inde237/6323/13359-1?inline=1>
20. Владовська К. П. Правова природа та класифікація принципів публічної служби у адміністративно-правовій доктрині. Правовий часопис Донбасу 1.4. 2022: 72-77. URL: <https://ljd.dnuvs.ukr.education/index.php/ljd/article/view/147>
21. Гречок Л. М. Перспективи розвитку надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду України. 2021. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/6137>
22. Гуков Є. Б. Цифровізація надання соціальних послуг в Україні. 2022. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/xmlui/handle/12345/10636>

23. Гунбіна О. В. Організаційно-кадрове забезпечення вимог у сфері надання соціальних послуг населенню в Україні на сучасному етапі. Видано за рішенням Вченої ради Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України, протокол № 0/0 від 00 лютого 2020 р.: 413. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/0.pdf#page=413>
24. Гуцол І. Я., В. В. Брич. Законодавче підґрунтя надання соціальних послуг як інструменту збереження громадського здоров'я. Україна. Здоров'я нації 3. 2023: 34-42. URL: <http://journals.uzhnu.uz.ua/view/770>
25. Дернова І. Соціальний захист населення в умовах воєнної агресії, повоєнного відновлення та євроінтеграції України. Demography and social economy 54.4. 2023: 93-114. URL: <https://www.ojs.dse.org.ua/index.php/dse/article/view/165>
26. Дубич К. В. Сучасна система надання соціальних послуг України. Державне управління: удосконалення та розвиток 3. 2015. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nb=2&I5_3_7.pdf
27. Жаворонок А., С. Тульчинська. Механізм державного управління системою надання соціальних послуг у контексті забезпечення економічної безпеки країни. Herald of Khmelnytskyi National University. Economic sciences 320.4. 2023: 339-343. URL: <https://heralds.khmnmu.edu.ua/index.php/heralds/article/view/480>
28. Жеребко І. Організаційно-змістові засади надання соціальних послуг людям з інвалідністю засобами інклюзивного туризму. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. 2021. URL: <https://nauka.udpu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/01/>
29. Жукова Є. О. Класифікація видів публічного адміністрування за критерієм територіального масштабу. 2022. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/58582>
30. Журавльов М., В. Мулява. Організація військово-соціальної роботи у Збройних Силах України: основні проблеми становлення та

удосконалення в сучасних умовах. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Історія 1 (44). 2021: 72-79. URL: <http://visnyk-ist.uzhnu.edu.ua/article/view/232455>

31. Заблодська І. В., С. І. Гречана, С. О. Бурбело. Соціально-економічна результативність і ефективність життєдіяльності територіальних громад та їх інвестиційний потенціал у воєнний час. Economics and Law 3 (70). 2023: 61-79. URL: <http://economiclaw.kiev.ua1124>

32. Завіруха Н. С. Механізм забезпечення соціального захисту жителів громади в умовах децентралізації. 2021. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/>

33. Захаріна Т. І. Теоретико-методичні засади соціальної реінтеграції ветеранів російсько-української війни у закладах вищої освіти: Інститут проблем виховання НАПН України. 2024. URL: https://ipv.org.ua/wp-Dis_Zakharina.pdf

34. Іванова І. М., О. К. Толстанов. Шляхи соціально-економічного розвитку регіону. Інвестиції: практика та досвід 19. 2021: 102-109. URL: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=7635&i=16>

35. Іванова К. С. Особливості надання соціальних послуг в умовах Територіального центру з обслуговування людей похилого віку. 2020. URL: <https://dspace.nau.edu.ua/handle/NAU/45381>

36. Кацьора О. В. Формування соціального підприємництва в контексті соціальних проблем (на прикладі Закарпатської області). 2021. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/47096/1/disertaciya_all.pdf

37. Коваль К. П. Механізми удосконалення надання соціальних послуг на основі європейських стандартів соціального захисту населення. Чернігів, 2021. URL: <http://ir2.stu.cn.ua/handle/123456789/24664>

38. Ковальчук І. Особливості соціального супроводу людей похилого віку в умовах війни. Молодий вчений 5 (117). 2023: 46-50. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/5844>

39. Ковчина І. Профілактична робота з неповнолітніми в громаді: досвід США. Проблеми та перспективи розвитку територіальних. 2021: 33. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jsp0papers.pdf#page=33>
40. Колосок А. М., І. О. Бичук Менеджмент соціальних послуг територіальної громади в умовах воєнного стану. Ввічливість. Humanitas 3. 2022. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/4514>
41. Косач І. Державне управління наданням соціальних послуг на засадах підприємницьких ініціатив. Наукові перспективи (Naukovі perspektivi) 1 (43). 2024. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/8785/8832>
42. Кочубей Т., Ю. Ткачук Соціальні навички soft skills у системі компетентностей майбутніх соціальних працівників. Соціальна робота та соціальна освіта 2 (7). 2021: 42-51. URL: <http://srso.udpu.edu.ua/article/view/244074>
43. Кравець І. М., Я. Є. Скрипитула Сутність соціального захисту населення та його складові в Україні. 2018. URL: <https://elar.khmnu.edu.ua/bitstreams/7a75872a-13a2-4764-8d1e-7d88f166be60/download>
44. Кравченко М. Соціальні послуги територіальних громад України: актуальні потреби, проблеми, можливості. Актуальні питання у сучасній науці 9 (15). 2023. URL: <http://perspectives.pp.ua/index329/6362>
45. Кравченко О. О., К. О. Чупіна. Соціально-психологічна реабілітація ВПО: з досвіду уманського державного педагогічного університету імені павла тичин. 2022. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/handle/123456789/16176>
46. Кузьменко О. В., Т. П. Мінка Проблеми удосконалення сучасної системи надання соціальних послуг особам з інвалідністю. 2023. URL: <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/5478>

47. Кукурудз В. Ю. Удосконалення фінансового забезпечення соціального захисту молоді. 2024. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/313%242>
48. Лазарев Г. Нормативно-правове забезпечення розвитку інноваційної інфраструктури ОТГ. Наукові перспективи (Naukovі perspektivi) 5 (11) 2021. URL: <http://perspectives.pp.ua0/242>
49. Ларіна Н. В. Соціально-педагогічна профілактика соціального сирітства в діяльності центрів соціальних служб. 2023.
50. Ласкава М. В. Соціальна робота з молодими сім'ями в умовах війни. 2024. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/xmlui/handle/12345/17301>
51. Левчук І. Управлінський аспект соціального захисту дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування. Наукова редакція: 123. URL: <https://www.eportfol/document.pdf#page=123>
52. Лещенко Є. С. Удосконалення державного регулювання соціального обслуговування населення (на прикладі Дніпропетровської області). 2021. URL: <https://ir.duan.edu.ua/items/d2e-22f624dc1320>
53. Лібанова Е. М., О. Б. Моргулець, В. М. Новіков Сфера послуг соціальної інфраструктури. Бізнес, цифрові інновації та підприємництво: аналіз тенденцій. 2020: 101. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jsp1.p=101>
54. Макогін О. І. Система соціального захисту в Україні та перспективи її реформування. 2024. URL: <https://jqmth.donnu.edu.ua/article/download//>
55. Максимова Е. Д. Шляхи удосконалення процесу надання соціальних послуг на деокупованих територіях. 2024. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/3312>
56. Марущенко О. В., Л. М. Макар Організація надання фахівцями соціальної роботи послуги консультування сім'ям з дітьми. 2024. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/handle/123456789/15600>

57. Могілевцева О. О. Перспективи розвитку інклюзивно-ресурсних центрів у контексті соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні. 2022. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/13645>
58. Николаєва В. Сучасні інновації у державному управлінні системою соціальної роботи: переваги та перепони. *Public Administration and Regional Development* 8. 2020: 654-678. URL: <https://pard.mk.ua/index.php/journal/article/view/199>
59. Николаєва В. І. Адміністрування соціального забезпечення: європейська практика державно-громадського управління системою соціальної роботи. *Вчені записки*. 2022: 32022120. URL: http://www.pubadm.vernadskyjourn/3_2022.pdf#page=126
60. Обіход М., М. Козак. Сутність соціальної функції держави в контексті організації соціального супроводу сімей та дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах. *Методико-теоретичні засади. Наукові перспективи (Naukovi perspektivi)* 1 (43). 2024. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/8789/8836>
61. Овчарова В. С. Нормативно-правове регулювання соціальної роботи із залучення молоді до волонтерської діяльності в сучасних умовах. 2020. URL: <http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/10430>
62. Панов І. В. Забезпечення надання соціальних послуг в умовах воєнного часу. *Актуальні проблеми права: теорія і практика* 46. 2023: 203-214. URL: <https://journals.snu.edu.ua/index.php/app/article/view/735>
63. Пашнєв Б. О. Нормативно-правова база захисту дітей від насильства. 2023: 127. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/e-8a44-8939abed3e1a/download>
64. Петрочко Ж. В. Інновації соціальної роботи щодо забезпечення права дитини на сім'ю: супровід сімей із чат-боту «Дитина не сама». *Ввічливість. Humanitas* 3. 2023: 62-69. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/47240/>

65. Польова К. О. Зайнятість та соціальний захист населення від безробіття (за матеріалами Хмельницького обласного центру зайнятості). 2022. URL: <https://elar.khmnu.edu.ua/items/a2e1191>
66. Попович В., Т. Новак, С. Щербина. Управління системою соціальної роботи в умовах воєнного стану в Україні. Підприємництво та управління розвитком соціально-економічних систем 2. 2023: 223-245. URL: <https://purses.zp.edu.ua/article/view/302252>
67. Порядіна Н. А. Надання соціальних послуг в Україні. Механізм функціонування громадянського суспільства: 264. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/12345678900.pdf#page=264>
68. Процик І., Н. Кара. Особливості підвищення якості соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародних економічних відносин. Publishing house «UKRLOGOS Group». 2021: 134-152. URL: <https://publishing.logos-science.com/index.php/books/article/view/148>
69. Решетова Г. Організаційно-правові механізми державного управління надання соціальних послуг на місцевому рівні. Наукові перспективи (Naukovі perspektivi) 8 (38). 2023. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/6050/6084>
70. Рудницька Н. Л. Державна політика соціально-психологічної адаптації учасників бойових дій. 2022. URL: <https://dspace.nau.edu.ua/handle/NAU/60704>
71. Сех М. І., І. А. Романова. Готовність соціального працівника до роботи з людьми похилого віку в умовах благодійної організації. 2020. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/handle/123456789/4738>
72. Ситар Я. С. Трансформація системи соціального захисту в Україні в умовах воєнного стану. Кваліфікаційні магістерські роботи. 2024. URL: <https://jqmth.donnu.edu.ua/article/view/15290>
73. Славкова О. П., І. Ф. Галіченко. Шляхи покращення якості надання соціальних послуг. Trends of development modern science and

practice 9. 2021: 265. URL: <https://www.google.com/booklr=&AAAQBAJ&oi=fnd>

74. Смирнов І. М. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг в умовах децентралізації владних повноважень. Чернігів, 2024. URL: <http://ir2.stu.cn.ua/handle/123456789/28856>

75. Сотнікова Ю. В. Класифікація видів та форм соціального захисту в Україні. 2021. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream>

76. Сухова К. К. Проблемні аспекти державного управління наданням соціальних послуг у територіальних громадах. Інвестиції: практика та досвід 4. 2022: 118-123. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/4_20.pdf

77. Сухова К. К., В. В. Коцур. Нормативно-правова база формування та реалізації механізму державного управління з організації надання соціальних послуг у територіальній громаді. 2022. URL: <https://dspace.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/1137>

78. Тищенко К. Р., В. О. Таран. Система соціальних служб по роботі з дезадаптованими дітьми та підлітками. Напрямок: соціальна робота та соціологія секція 1. Стратегічні напрямки розвитку теорії та практики соціальної роботи: 108. URL: https://zr.edu.ua/uploads/dept_df#page=108

79. Тимофєєва М. І. Сутність соціального захисту населення. Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля 6. 2016: 169-174. URL: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-.pdf>

80. Урбанська О. Сутність та специфіка організації діяльності органу соціального захисту населення. 2021. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/43113/1/%D090.pdf>

81. Фуштей О. Соціальний супровід дитячих будинків сімейного типу. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота» 2 (49). 2021: 223-227. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/38899>

82. Циганенко Г. Розвиток системи надання послуг органами виконавчої влади у контексті реформи державного управління в

Україні. Національні інтереси України 2 (2). 2024. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/niu/article/download/13311/13373>

83. Чернета С. Ю. Теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. 2022. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/23034>

84. Чумаченко А. Ю. Державне регулювання розвитку соціальних послуг в Україні: реалії та перспективи. 2023. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/3153>

85. Чусова О., Г. Котломанітова, Олексієнко Л. Особливості надання соціальних послуг в Україні. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота» 2 (47). 2020: 209-213. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/34056>

86. Шубна О. В. Новітні методи удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні. Економічний вісник Донбасу 3 (61). 2020: 213-221.

ДОДАТКИ
Додаток А

Анкета для людей похилого віку

Тема: «Задоволеність соціальними послугами»

1. Вік:
 - 60-65 років
 - 66-70 років
 - 71-75 років
 - 76-80 років
 - 81+ років
2. Як часто ви отримуєте соціальні послуги у територіальному центрі?
 - Щодня
 - Раз на тиждень
 - Раз на місяць
 - Рідше
3. Які соціальні послуги ви отримуєте? (виберіть усі, що підходять)
 - Допомога з побутовими справами
 - Соціальна терапія
 - Медичні послуги
 - Консультації
 - Інші (вказіть): _____
4. На яку міру ви задоволені якістю наданих послуг?
 - Дуже задоволений(а)
 - Задоволений(а)
 - Не дуже задоволений(а)
 - Зовсім не задоволений(а)
5. Які проблеми або труднощі ви відчуваєте при отриманні соціальних послуг? (вказіть):

6. Які нові послуги ви хотіли б запропонувати?

7. Ваші пропозиції щодо покращення обслуговування:

Анкета для соціальних працівників, працівників бібліотеки, молоді та дітей

Тема: «Сприйняття та взаємодія в рамках соціального обслуговування»

1. Ваша роль:
 - Соціальний працівник
 - Працівник бібліотеки
 - Молодь/студент
 - Дитина молодшого шкільного віку
2. Як ви оцінюєте якість соціальних послуг, які надаються для людей похилого віку?
 - Дуже висока
 - Висока
 - Середня
 - Низька
3. Які послуги, на вашу думку, потребують покращення? (виберіть усі, що підходять)
 - Медичні
 - Соціальні
 - Культурні
 - Освітні
 - Інші (вказіть): _____
4. Які фактори, на вашу думку, негативно впливають на якість соціальних послуг?

5. Які можливості взаємодії між різними поколіннями ви бачите?

6. Чи маєте ви ідеї щодо нових програм або ініціатив, які можуть покращити обслуговування літніх людей?

7. Ваші думки чи рекомендації щодо поліпшення співпраці між різними групами населення:

Приклад інтерв'ю

Тема інтерв'ю: «Досвід соціальних працівників щодо надання послуг літнім людям»

Інтерв'юер: Доброго дня! Дякую, що погодилися взяти участь в інтерв'ю. Мене цікавить ваш досвід роботи з літніми людьми в рамках соціальних послуг.

Інтерв'юований (соціальний працівник): Доброго дня! Завжди радий поділитися своїм досвідом.

1. Як довго ви працюєте в цій сфері?

- Соціальний працівник: Я працюю в соціальній службі вже 5 років. За цей час встигла познайомитися з багатьма літніми людьми та їхніми потребами.

2. Які основні послуги ви надаєте літнім людям?

- Соціальний працівник: Ми надаємо безкоштовну допомогу з побутовими справами, медичні консультації, соціальну підтримку, а також організуємо культурні та освітні заходи.

- Які труднощі ви зазвичай стикаєтеся в процесі надання цих послуг?

- Соціальний працівник: Іноді є труднощі в комунікації. Багато літніх людей соромляться висловлювати свої потреби або відмовляються від допомоги. Також ми стикаємося з обмеженим фінансуванням, що ускладнює забезпечення всіх необхідних послуг.

4. Як ви вважаєте, що можна зробити для покращення якості наданих послуг?

- Соціальний працівник: Я вважаю, що важливо поліпшити обізнаність про наші послуги серед літніх людей. Можливо, варто організувати більше інформаційних кампаній, щоб люди знали, як і де можна отримати допомогу. Також, на мою думку, потрібно залучити більше волонтерів для підвищення охоплення.

- Чи є у вас якісь конкретні приклади або історії успіху, пов'язані з вашою роботою?

- Соціальний працівник: Так, у нас був випадок, коли ми допомогли літній жінці повернутися до активного життя. Вона довгий час була ізольована і не мала контактів. Після того, як ми організували для неї курси комп'ютерної грамотності, вона навчилася користуватися Інтернетом і стала активно спілкуватися з дітьми.

6. Як важливо, на вашу думку, залучати молодь у соціальні програми для літніх людей?

- Соціальний працівник: Дуже важливо. Взаємодія між поколіннями може бути дуже корисною для обох. Молодь отримує можливість навчитися життєвого досвіду, а літні люди здобувають нові знайомства та підтримку. Це зміцнює громаду в цілому.

7. Чи є у вас якісь побажання або пропозиції щодо покращення політики соціального обслуговування?

- Соціальний працівник: Я б запропонувала запровадження регулярних круглих столів, де соціальні працівники могли б обмінюватися досвідом та обговорювати проблеми, з якими стикаються. Це могло б підвищити якість обслуговування.

Інтерв'юер: Дякую вам за цікаві відповіді і за вашу роботу. Ваш досвід безумовно важливий для покращення соціальних послуг у нашій громаді.

Соціальний працівник: Дякую! Я завжди готова допомогти і підтримати співпрацю заради наших літніх людей.

Приклад проведення фокусних груп

Тема фокусної групи: «Обговорення соціальних послуг для літніх людей у громаді»

Мета: зібрати думки та пропозиції від різних груп: літніх людей, соціальних працівників, членів громади (молоді, волонтерів).

Сесія фокусної групи:

Модератор: Доброго дня всім! Дякую, що приєдналися до нашої фокусної групи. Сьогодні ми будемо обговорювати соціальні послуги, які надаються літнім людям у нашій громаді. Давайте спочатку представимося.

Учасники:

- Літній представник 1: Я Олена, мені 72 роки, користуюся соціальними послугами вже кілька років.
- Літній представник 2: А я Петро, 68 років, отримую допомогу з медичними послугами.
- Соціальний працівник: Мене звати Ірина, я соціальний працівник, працюю в службі вже 5 років.
- Молодь: Я Олексій, студент, хочу брати участь у волонтерських програмах.
- Волонтер: Я Настя, волонтер, співпрацюю з літніми людьми на культурних заходах.

Модератор: Давайте почнемо з обговорення наявних соціальних послуг. Які з них, на вашу думку, є найбільш корисними?

Літній представник 1: Я б сказала, що дуже важлива допомога в побуті. Багато людей мого віку не можуть виконувати фізичну роботу вдома.

Соціальний працівник: Так, і ми намагаємося запропонувати такі послуги. Але нам було б корисно знати, які конкретно потреби існують.

Літній представник 2: Я вважаю, що медичні консультації дуже важливі. Але іноді їх важко отримати, особливо при відсутності транспорту.

Модератор: Це справді проблема. Які інші послуги вам не вистачає?

Молодь: Я думаю, що варто було б організувати більше заходів для спільного проведення часу. Наприклад, квести або культурні заходи, де молодь і літні люди могли б спілкуватися.

Волонтер: Я повністю підтримую цю ідею! Спілкування між поколіннями може допомогти зняти бар'єри.

Модератор: Добре, ми маємо кілька цікаві ідеї. Тепер давайте поговоримо про проблеми, з якими ви стикаєтеся у отриманні цієї допомоги.

Літній представник 1: Іноді я відчуваю, що мені не дуже зрозуміло, куди звертатися за допомогою. Багато літніх людей не мають доступу до Інтернету.

Соціальний працівник: Це справді проблема. Треба подумати про нові способи інформування, можливо, створення брошур або інформаційних сеансів.

Модератор: Які ініціативи могли б покращити ситуацію?

Соціальний працівник: Можливо, регулярні зустрічі з літніми людьми, де вони можуть висловлювати свої потреби.

Молодь: А також програму, де молодь буде проходити стажування, допомагаючи літнім людям з їхніми справами і завданнями.

Волонтер: Я б також запропонувала створення клубів за інтересами, де літні люди і молодь могли б займатися спільною діяльністю, наприклад, малюванням чи рукоділлям.