

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи

ГАПОНЧУК ЮЛІЯ БОГДАНІВНА

**ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ
ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ**

Спеціальність: 232 «Соціальне забезпечення»

Освітньо-професійна програма «Соціальне забезпечення»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»

Науковий керівник
КОЛОСОК АНДРІЙ МИРОСЛАВОВИЧ,
кандидат економічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
Протокол № 22
засідання кафедри соціальної роботи
та педагогіки вищої школи від 02.06.2025 р.
Завідувач кафедри

_____ проф. Чернета С.Ю.

ЛУЦЬК – 2025

АНОТАЦІЯ

Гапончук Ю.Б. Організація надання соціальних послуг в умовах територіальної громади: робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: 232 / Волинський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк, 2025. 47 с.

Метою роботи є розроблення рекомендацій щодо підвищення якості надання соціальних послуг.

Об'єктом дослідження є організація надання соціальних послуг.

Предметом дослідження є зміст, форми і методи надання соціальних послуг.

Розглянуто сутність, складові, проблеми, нормативно-правове забезпечення та зарубіжний досвід організації надання соціальних послуг; досліджено організацію надання соціальних послуг в Україні; проаналізовано особливості надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді; сформовано власне розуміння поняття соціальні послуги, розроблено рекомендації щодо підвищення якості надання соціальних послуг.

Ключові слова: соціальні послуги, територіальна громада, соціальний захист, соціальне забезпечення.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	6
1.1. Сутність та складові надання соціальних послуг	6
1.2. Нормативно-правове забезпечення надання соціальних послуг	12
1.3. Зарубіжний досвід організації надання соціальних послуг	18
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	24
2.1. Організація надання соціальних послуг в Україні	24
2.2. Особливості надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді.....	29
2.3. Рекомендації щодо підвищення якості надання соціальних послуг.....	34
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
ДОДАТКИ.....	46

ВСТУП

Організація надання соціальних послуг у межах територіальної громади набуває особливої актуальності в умовах децентралізації влади, коли значна частина повноважень у сфері соціального захисту передається на місцевий рівень. Саме громади найближчі до людей, тому вони краще розуміють специфіку місцевих потреб, демографічну ситуацію, рівень соціальної напруги та основні проблеми вразливих категорій населення. Завдяки цьому з'являється можливість оперативне реагувати на виклики, адаптувати послуги до конкретних обставин і забезпечувати їх доступність для всіх, хто цього потребує.

Крім того, актуальність питання посилюється в умовах воєнного стану, економічної нестабільності та масового переміщення населення. Територіальні громади змушені забезпечувати підтримку як постійним мешканцям, так і внутрішньо переміщеним особам, які потребують житла, працевлаштування, медичної, психологічної та соціальної допомоги. Тому ефективна організація соціальних послуг на місцевому рівні є ключовим чинником забезпечення соціальної згуртованості, стабільності та розвитку громади, а також запорукою реалізації принципів соціальної справедливості.

Організацію надання соціальних послуг досліджували: Дубич К.[8], Белкіна-Ковальчук О.[15], Вітковська І. [3], Горбунова-Рубан С. [25], Бичук І. [16], Колосок А.[17], Коваль Г. [10], Карпич І. [9], Кузьменко О. [20], Остролицька Л.[33], Сапіга С. [33], Любецька М. [21], Роговська О. [32], Степаненко В. [35], Чернета С.[2], Чусова О. [36] та інші...

Однак у більшості наукових досліджень основна увага приділялася загальним аспектам організації надання соціальних послуг, тоді як проблематика місцевого рівня залишалася поза належною увагою. Варто зазначити, що саме місцеві громади найбільше відчують наслідки сучасних викликів таких як збройний конфлікт, економічна криза, зростаюча соціальна нерівність, міграційні процеси та інші дестабілізуючі чинники. Усе це значно підвищило рівень потреб населення у доступних, якісних і своєчасних соціальних послугах саме на рівні

територіальних громад, які повинні оперативно реагувати на зміну соціального середовища та забезпечувати належну підтримку найбільш вразливим категоріям населення.

Мета роботи - розробити рекомендації щодо підвищення якості надання соціальних послуг.

Відповідно до мети сформульовано такі завдання дослідження:

- розкрити сутність та складові надання соціальних послуг;
- дослідити нормативно-правове забезпечення надання соціальних послуг;
- вивчити зарубіжний досвід організації надання соціальних послуг;
- дослідити організацію надання соціальних послуг в Україні;
- дослідити особливості надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді;
- розробити рекомендації щодо підвищення якості надання соціальних послуг.

Об'єкт дослідження – організація надання соціальних послуг.

Предмет дослідження – зміст, форми і методи надання соціальних послуг.

Результати досліджень апробувались на засіданнях кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, та оприлюднювались в наукових тезах:

Нестерук (Гапончук) Ю.Б. Організація надання соціальних послуг в умовах територіальної громади. *«Актуальні проблеми педагогіки, соціальної роботи та соціального забезпечення: Матеріали XV міжнародної науково-практичної конференції науковців, аспірантів та студентів»*. Волинський національний університет імені Лесі Українки, 16 травня 2024 р., Луцьк, 2024. С. 55-57.

Гапончук Ю.Б. Соціальні послуги в територіальних громадах: проблеми та перспективи. *«Актуальні проблеми педагогіки, соціальної роботи та соціального забезпечення: Матеріали XVI всеукраїнської науково-практичної конференції науковців, аспірантів та студентів»*. Волинський національний університет імені Лесі Українки, 14 травня 2025 р., Луцьк, 2025. С. 13-15.

РОЗДІЛ 1

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та складові надання соціальних послуг

Соціальні послуги є важливою складовою соціальної політики держави, спрямованою на підтримку вразливих категорій населення. Забезпечення доступу до якісних соціальних послуг є гарантією соціальної стабільності, справедливості та розвитку людського потенціалу. В умовах трансформації українського суспільства актуалізується питання ефективної організації надання таких послуг відповідно до сучасних викликів та європейських стандартів.

З метою визначення суті та організаційних засад надання соціальних послуг дослідимо наукові праці присвячені даній проблемі та юридичне трактування (таблиця 1.1.). Зокрема, Закон України «Про соціальні послуги» визначає дане поняття як «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» [30].

Коваль Г., досліджуючи сучасний стан системи надання соціальних послуг в Україні узагальнила, що соціальні послуги - це «заходи з допомоги особам/сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно подолати життєві труднощі» [10, с. 85].

Карпич І., вивчаючи організацію надання соціальних послуг в умовах воєнного стану, зазначила що дану проблему потрібно розглядати з позиції системи, та вказала власне розуміння поняття система надання соціальних послуг – «це правова основа, принципи, способи і форми надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг особам, які опинилися у складних життєвих обставинах» [9, с. 49].

Колосок А., Мартинюк Т., Мельник О. здійснили аналіз цифровізації надання соціальних послуг та визначили поняття діджиталізація соціальних послуг – «це процес застосування цифрових технологій у сфері соціального

обслуговування населення, що включає використання електронних систем, програмного забезпечення та інтернет-ресурсів для покращення надання соціальних послуг та спрощення взаємодії між соціальними службами та користувачами» [17, с. 140].

Сапіга С. та Остролуцька Л. вказали що, «сутність соціальних послуг полягає в тому, що вони надаються людям, які опинились у біді і не можуть самотійно з цим впоратись. В той же час, соціальні послуги є важливим компонентом для включення людини з інвалідністю в життя громади, можливістю нею вести самотійне життя і потребують надання протягом життя» [33, с. 109].

Чусова О., Котломанітова Г., Олексієнко Л. досліджуючи особливості надання соціальних послуг в Україні вказали, що соціальні послуги - це «концептуальне поняття комплексу соціального захисту й соціального забезпечення» [36, с. 209].

Горбунова-Рубан С., Вітківська І. визначили соціальні послуги як «дії державних організацій, комунальних підприємств, громадських організацій та фізичних осіб, які спрямовані на профілактику складних життєвих обставин осіб та/або сімей, подолання таких обставин або їх мінімізацію» [25, с. 17].

У Вікіпедії вказано, що соціальні послуги – це «комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи, сім'ї чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя» [34].

Дубич К. досліджуючи участь громадських організацій в публічному управлінні системою соціальних послуг дає наступне визначення поняття соціальні послуги - це «низка заходів, які спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями та спрямовані на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до самотійної життєдіяльності» [8].

Таблиця 1.1

Трактування поняття «соціальні послуги»

Джерело	Зміст
Закон України «Про соціальні послуги».	Соціальні послуги - це «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають»[30].
Коваль Г.	Соціальні послуги - це «заходи з допомоги особам/сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно подолати життєві труднощі» [10, с. 85].
Чусова О., Котломанітова Г., Олексієнко Л.	Соціальні послуги - це «концептуальне поняття комплексу соціального захисту й соціального забезпечення»[36, с. 209].
Сапіга С., Остролицька Л.	Соціальні послуги це - «послуги, що надаються людям, які опинились у біді і не можуть самостійно з цим впоратись, вони є важливим компонентом для включення людини з інвалідністю в життя громади, можливістю нею вести самостійне життя і потребують надання протягом життя» [33, с. 109].
Горбунова-Рубан С. Вітковська І. М.	Соціальні послуги це - «дії державних організацій, комунальних підприємств, громадських організацій та фізичних осіб, які спрямовані на профілактику складних життєвих обставин осіб та/або сімей, подолання таких обставин або їх мінімізацію» [25, с. 17].
Вікіпедія	Соціальні послуги – це «комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи, сім'ї чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя» [34].
Дубич К.	Соціальні послуги - це «низя заходів, які спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями та спрямовані на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до самостійної життєдіяльності» [8].
Колосок А., Мартинюк Т., Мельник О.	Діджиталізація соціальних послуг – «це процес застосування цифрових технологій у сфері соціального обслуговування населення, що включає використання електронних систем, програмного забезпечення та інтернет-ресурсів для покращення надання соціальних послуг та спрощення взаємодії між соціальними службами та користувачами» [17, с. 140].
Карпич І.	Система надання соціальних послуг – «це правова основа, принципи, способи і форми надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг особам, які опинилися у складних життєвих обставинах» [9, с. 49].
Гапонюк Ю.Б, Колосок А.М.	Соціальні послуги - це комплекс заходів, спрямованих на допомогу особам або сім'ям у подоланні життєвих труднощів, підтримці та поліпшенні умов їхнього життя, які орієнтовані на профілактику складних життєвих обставин, реабілітацію, соціальну адаптацію та інтеграцію осіб у суспільство.

На основі проведеного аналізу, ми сформували власне розуміння категорії соціальні послуги - це комплекс заходів, спрямованих на допомогу особам або сім'ям у подоланні життєвих труднощів, підтримці та поліпшенні умов їхнього життя, які орієнтовані на профілактику складних життєвих обставин, реабілітацію, соціальну адаптацію та інтеграцію осіб у суспільство.

До ключових ознак соціальних послуг відносяться основні характеристики, що визначають їхню сутність, принципи функціонування та підходи до надання, які формують зміст, якість і спрямованість соціальної підтримки, а також відображають фундаментальні засади соціальної роботи, орієнтованої на потреби, права та гідність отримувача, зокрема це:

Індивідуальний підхід до отримувача, що передбачає врахування особистих потреб, життєвих обставин та особливостей кожної людини. Це дозволяє забезпечити максимально ефективну допомогу та підтримку саме в тих сферах, де вона найбільше необхідна. Надання послуг з урахуванням особистісного контексту сприяє більшому залученню отримувача в процес прийняття рішень і підвищує довіру до соціальної системи.

Добровільність отримання послуг, що означає надання соціальної допомоги лише за згодою особи. Жодна соціальна послуга не може бути нав'язана примусово, що гарантує повагу до прав і свобод людини та сприяє її активній участі в прийнятті рішень щодо власного добробуту. Добровільність також виступає передумовою для формування партнерських відносин між фахівцем і отримувачем послуг.

Спрямованість на підтримку, захист і розвиток особистості, що включає допомогу у складних життєвих ситуаціях, сприяння інтеграції в суспільство, підвищення якості життя та розвиток внутрішнього потенціалу людини. Соціальні послуги покликані не лише вирішити конкретні проблеми, а й створити умови для самостійного функціонування особи у соціальному середовищі.

Відповідність етичним і професійним стандартам, що передбачає дотримання принципів гуманізму, справедливості, поваги до гідності людини, а також виконання фахових вимог і стандартів якості під час надання соціальних

послуг. Це забезпечує надійність, ефективність і безпечність процесу соціального обслуговування, гарантує відповідальність фахівців за результати своєї діяльності та формує довіру з боку суспільства.

Система надання соціальних послуг в Україні функціонує за участю різних суб'єктів:

- органи виконавчої влади та місцевого самоврядування – затверджують програми, фінансують заклади, контролюють якість;
- центри надання соціальних послуг – безпосередньо здійснюють надання послуг (наприклад, територіальні центри, центри реінтеграції, мобільні бригади);
- недержавні організації – громадські об'єднання, благодійні фонди, релігійні організації відіграють дедалі важливішу роль, особливо у сфері кризової допомоги;
- фізичні особи – індивідуальні надавачі, зокрема доглядальники, соціальні працівники.

Після реформи децентралізації основна відповідальність за організацію соціальних послуг покладена на територіальні громади, що створюють власні моделі залежно від місцевих потреб.

Потреби отримувача встановлюються на підставі оцінки індивідуальних обставин. Така оцінка передбачає:

- аналіз життєвої ситуації;
- виявлення рівня здатності до самообслуговування;
- визначення найбільш прийнятних видів послуг.

На основі оцінки складається індивідуальний план надання соціальних послуг, який затверджується і є основою для подальших дій.

В Україні відповідно до законодавства передбачено близько 30 основних видів соціальних послуг, серед яких:

- соціальне консультування;
- надання притулку;
- соціальна профілактика;
- догляд удома;

- паліативна допомога;
- кризове втручання;
- денний догляд;
- реабілітація;
- посередництво (медіація);
- супровід під час працевлаштування.

Ці послуги можуть надаватися безоплатно, платно або з частковою оплатою, що залежить від доходу отримувача та визначено відповідними порядками.

Якість організації надання соціальних послуг є ключовим елементом функціонування сучасної системи соціального захисту населення. Вона визначає рівень довіри до установ, які надають послуги, та впливає на ефективність досягнення соціального благополуччя.

Якість охоплює кілька важливих складових, зокрема:

- високий рівень професіоналізму персоналу, що передбачає фахову підготовку, безперервне підвищення кваліфікації та здатність до емпатії;
- дотримання етичних стандартів у взаємодії з клієнтами, включаючи повагу до гідності, конфіденційність і толерантне ставлення;
- забезпечення прозорості у діяльності соціальних служб, відкритість інформації про послуги, критерії їх отримання, а також публічна підзвітність перед громадськістю;
- регулярний моніторинг результативності послуг, що дозволяє виявляти слабкі місця та вдосконалювати процеси обслуговування.

Отже, система надання соціальних послуг в Україні є динамічною, але потребує подальших реформ. Її ефективність залежить не лише від нормативного забезпечення, а й від реального впровадження на місцях, участі громадян, належного фінансування та професіоналізму кадрів. Забезпечення доступу до якісних, адресних та своєчасних соціальних послуг є важливим чинником формування згуртованого, гуманного та стійкого суспільства.

1.2. Нормативно-правове забезпечення надання соціальних послуг

У сучасному суспільстві соціальні послуги відіграють ключову роль у забезпеченні соціального добробуту, стабільності та інтеграції вразливих категорій населення. Ефективна система соціальних послуг має ґрунтуватися на належному правовому забезпеченні, яке гарантує права громадян на отримання таких послуг, визначає механізми їх надання та встановлює обов'язки органів влади, недержавних суб'єктів та самих отримувачів.

Правове забезпечення організації надання соціальних послуг в Україні регулюється наступними нормативно-правовими актами: Законом України «Про соціальні послуги»[30], Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»[23], Постановою Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг»[28], Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»[25], Постанови Кабінету Міністрів України «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»[29], Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»[27], Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»[7], Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»[26], Наказом Міністерство соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»[24]... (таблиця 1.2).

Розглянемо детальніше документи, які безпосередньо регулюють організацію надання соціальних послуг. Зокрема, Постанова КМУ «Про організацію надання соціальних послуг»[28], була ухвалена з метою впровадження Закону України «Про соціальні послуги»[30], що передбачає оновлення принципів, механізмів та стандартів у сфері надання соціальних послуг. Документ визначає процедуру організації надання соціальних послуг на місцевому рівні, порядок формування баз даних отримувачів і надавачів послуг, а також умови їх взаємодії.

Таблиця 1.2

Нормативно-правове забезпечення надання соціальних послуг

Вид та назва документу	Дата/ №	Коротка характеристика
Закон України «Про соціальні послуги»[30].	17.01.2019/ 2671-VIII	Встановлено основні організаційні та правові основи, класифікацію, види, механізми фінансування та процедуру надання послуг соціального консультування особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.
Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»[23].	14.04.2022/ 2193-IX	Встановлено специфіку надання соціальних послуг в умовах надзвичайного або воєнного стану, а також визначено категорії осіб, які мають право на безоплатне отримання таких послуг у межах зазначених правових режимів.
Постанова КМУ «Про організацію надання соціальних послуг»[28].	01.06.2020/ 587	Встановлено порядок виявлення осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах або мають підвищений ризик потрапити в них, а також визначено процедуру надання соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб таких осіб.
Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»[25].	26.06.2019/ 576	Встановлено порядок надання соціальних послуг, зокрема догляду та консультування, для осіб з інвалідністю та людей похилого віку, які мають психічні розлади та потребують відповідної соціальної підтримки.
Постанова КМУ «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»[29].	27.01.2021/ 99	Встановлено механізм формування, ведення та забезпечення доступу до Реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг, а також порядок захисту інформації.
Постанова КМУ «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»[27].	01.06.2020/ 428	Встановлено механізм регулювання тарифів на соціальні послуги, перелік яких встановлюється класифікатором соціальних послуг, затвердженим Міністерством соціальної політики.
Постанова КМУ «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»[7].	01.06.2020/ 450	Встановлено механізм залучення надавачів соціальних послуг на договірних засадах для забезпечення потреб у соціальних послугах за рахунок бюджетних коштів, а також порядок компенсації вартості наданих послуг.
Постанова КМУ «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»[26].	01.06.2020/ 449	Встановлено процедуру моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, впроваджено уніфікований підхід до збору та узагальнення інформації щодо здійснення відповідного моніторингу й оцінювання в межах системи соціального обслуговування.
Наказ Міністерство соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»[24].	23.06.2020/ 429	Встановлено найменування соціальних послуг, їх детальний зміст, строки надання, а також визначено категорії осіб, які мають право на отримання цих послуг.

Дана Постанова регламентує:

- порядок звернення за соціальними послугами;
- алгоритм оцінки потреб особи у соціальних послугах;
- механізм укладання договорів про надання соціальних послуг;
- перелік та характеристику базових, спеціалізованих і комплексних соціальних послуг;
- умови та підстави для платного, безоплатного або частково платного надання послуг, тощо...

Згідно з цією Постановою, органи місцевого самоврядування зобов'язані проводити оцінку потреб особи у соціальних послугах протягом п'яти робочих днів з моменту звернення. На основі цієї оцінки формується індивідуальний план надання соціальних послуг.

Соціальні послуги можуть надавати як державні установи, так і недержавні організації, включаючи благодійні фонди, громадські об'єднання, фізичних осіб-підприємців тощо. Постанова передбачає рівний доступ таких суб'єктів до участі у конкурсах на надання послуг.

Фінансування здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів, а також інших джерел, не заборонених законодавством. Особа, яка потребує соціальних послуг, може отримувати їх: безоплатно (за наявності відповідного статусу чи умов); з частковою оплатою (залежно від доходу); на платній основі (якщо не відповідає критеріям безоплатності).

Постанова передбачає здійснення контролю за якістю соціальних послуг, ведення обліку, збирання статистичних даних та надання щорічної звітності про виконання програм надання соціальних послуг.

Прийняття Постанови КМУ № 587 стало вагомим кроком для: децентралізації управління соціальними послугами; покращення доступу населення до якісної соціальної підтримки; формування конкурентного середовища серед надавачів послуг; підвищення професійного рівня соціальних працівників; інтеграції недержавного сектору до процесів надання послуг.

Особливо важливою є нова філософія соціальної підтримки: від реагування на кризу – до її попередження шляхом раннього виявлення потреб.

Розглянемо Постанову КМУ «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»[27], яка є ключовим регуляторним документом, що визначає сучасну модель організації надання соціальних послуг. Її реалізація сприяє ефективнішому використанню ресурсів, забезпеченню адресності допомоги та посиленню соціального захисту найуразливіших верств населення.

Дана Постанова визначає:

- основні підходи до розрахунку тарифів;
- повноваження органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;
- порядок перегляду тарифів;
- механізми державного регулювання цін на соціальні послуги.

Головною метою регулювання тарифів є: забезпечення економічної обґрунтованості вартості соціальних послуг; підвищення ефективності використання бюджетних коштів; створення умов для залучення недержавних надавачів соціальних послуг; захист прав споживачів соціальних послуг, зокрема соціально вразливих категорій.

Серед ключових завдань Постанови:

- стандартизація підходів до розрахунку тарифів;
- врахування структури витрат на надання послуг;
- забезпечення прозорості та відкритості процесу тарифоутворення.

Згідно з Порядком визначеним даною Постановою, тариф на соціальні послуги формується з урахуванням таких компонентів:

- основні витрати (заробітна плата, податки, матеріальні витрати);
- адміністративні витрати;
- інші витрати, пов'язані з організацією та забезпеченням надання послуг.

Порядок передбачає можливість врахування у структурі тарифу планового прибутку для недержавних організацій, що стимулює розвиток недержавного сектору соціального обслуговування.

Тарифи на соціальні послуги затверджуються: Міністерством соціальної політики України (для послуг, що фінансуються з державного бюджету), або органами місцевого самоврядування (для соціальних послуг, що надаються за рахунок місцевих бюджетів).

Перед затвердженням тарифів проводиться:

- розрахунок собівартості послуг;
- аналіз ринкових умов;
- громадське обговорення (у разі потреби).

Постановою також передбачено періодичний перегляд тарифів за ініціативою надавача або органу управління (не рідше одного разу на рік) у разі зміни умов господарювання (наприклад, підвищення мінімальної зарплати). Такий підхід дозволяє підтримувати тарифи на актуальному економічному рівні.

Прийняття Постанови стало важливим кроком у реформуванні системи соціального обслуговування, зокрема:

- забезпечено єдиний підхід до ціноутворення;
- створено умови для розвитку державно-приватного партнерства у сфері соціальних послуг;
- підвищено якість та економічну ефективність надання послуг;
- підсилено відповідальність органів місцевого самоврядування у частині соціального захисту громадян.

Таким чином, Постанова КМУ «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги» є важливим етапом на шляху до побудови прозорої, ефективної та справедливої системи соціального обслуговування. Вона дозволяє впровадити уніфіковані підходи до визначення вартості послуг, посилює економічну відповідальність надавачів, а також сприяє створенню рівних умов для усіх суб'єктів, які діють на ринку соціальних послуг.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»[26] запроваджує стандартизований підхід до контролю за якістю соціальних послуг в Україні. Документ визначає коло суб'єктів, відповідальних за моніторинг

(Національна соціальна сервісна служба України) та встановлює їхні обов'язки у сфері збору, обробки й аналізу інформації. Основна мета – своєчасно виявляти потреби населення у соціальних послугах, забезпечувати їх якість відповідно до встановлених стандартів і формувати ефективну політику в цій сфері.

Моніторинг проводиться шляхом збору статистичних і адміністративних даних, опитування отримувачів послуг та складання звітності. Оцінка якості передбачає як внутрішню перевірку надавачів послуг, так і зовнішній контроль за допомогою спеціальних методик, затверджених Мінсоцполітики. Важливо, що результати моніторингу та оцінки мають практичне застосування, адже вони використовуються для вдосконалення надання соціальних послуг, коригування регіональних та державних програм розвитку соціальної сфери, що сприяє підвищенню відповідальності надавачів послуг, активному залученню громадськості до оцінювання роботи соціальних установ та удосконаленню соціальної політики на всіх рівнях управління.

Попри наявність правової бази, існує низка викликів, які ускладнюють ефективну реалізацію соціальних послуг в Україні це: розрив між законом і практикою; недостатня інституційна спроможність органів місцевого самоврядування забезпечити якісне надання послуг; відсутність дієвого контролю якості та результативності послуг; фінансова нестабільність суб'єктів недержавного сектору; низька правова грамотність населення щодо можливостей отримання соціальних послуг; бюрократизація процесів надання послуг.

Отже, в Україні зроблено важливі кроки у створенні сучасної правової основи для надання соціальних послуг. Законодавство поступово наближається до європейських стандартів, однак ключовим викликом залишається імплементація – ефективне виконання на місцях. Тому, необхідні структурні зміни, залучення громад, цифровізація, підвищення правової культури, розвиток партнерства між державою, громадами та громадськими організаціями, що забезпечить формування ефективної та справедливої системи соціального обслуговування в державі.

1.3. Зарубіжний досвід організації надання соціальних послуг

У XXI столітті соціальні послуги стали невід'ємною частиною функціонування розвинених країн. Вони спрямовані на забезпечення гідного життя для всіх категорій населення, передусім для вразливих груп: осіб з інвалідністю, літніх людей, безробітних, дітей-сиріт, сімей у складних життєвих обставинах тощо. Соціальні послуги не лише знижують рівень соціальної напруги, а й сприяють сталому розвитку держави, формуванню соціального капіталу та інтеграції громадян у суспільство.

Порівняння досвіду розвинених країн дозволяє краще зрозуміти, які моделі є найбільш ефективними, які принципи варто враховувати при побудові національної системи соціальних послуг, і яких помилок необхідно уникати. Особливо актуальним є досвід країн Європейського Союзу, які демонструють високий рівень соціального захисту, а також таких країн, як Велика Британія, Канада, Китай та Австралія, що реалізували інноваційні підходи в цій сфері. Аналіз міжнародного досвіду може стати важливим орієнтиром у процесі реформування соціальної сфери України, дозволяючи впровадити кращі практики та адаптувати їх до національних умов.

Нідерланди впровадили одну з найбільш передових та ефективних моделей надання соціальних послуг у світі, яка здобула визнання серед міжнародних експертів і стала прикладом для багатьох країн. Ця модель базується на принципах децентралізації, субсидіарності, партнерства та орієнтації на потреби людини. Основна ідея полягає в тому, що рішення мають прийматися якомога ближче до громадянина, і саме тому муніципалітети, які безпосередньо контактують з населенням, були наділені ключовими повноваженнями у сфері соціального забезпечення.

У 2015 році в Нідерландах було проведено масштабну реформу соціального сектору, яка передбачала зміну законодавства та передачу значної частини повноважень із центрального уряду на місцевий рівень. Відтоді муніципальні органи влади стали не лише відповідальними за безпосереднє надання послуг, але й отримали функції координації між різними інституціями – починаючи від шкіл і

лікарень, закінчуючи центрами психосоціальної підтримки, реабілітаційними установами та службами зайнятості. Така міжсекторальна взаємодія сприяє комплексному підходу до вирішення проблем громадян.

Система соціальних послуг у Нідерландах орієнтована на індивідуальні потреби кожної людини. Кожен громадянин, який звертається за підтримкою, проходить ретельну оцінку потреб і отримує персоналізований план соціальних послуг. У цьому плані враховуються різноманітні чинники: стан фізичного та психічного здоров'я, рівень доходів, сімейне становище, соціальне оточення, житлові умови. Такий підхід дозволяє уникати використання стандартних схем і забезпечує більш точне та ефективне розподілення ресурсів, що позитивно впливає на якість допомоги.

Прикладами успішних соціальних програм у Нідерландах є:

Buurtzorg – інноваційна модель догляду за людьми похилого віку вдома, заснована на невеликих автономних командах медсестер. Програма робить акцент на довірі, самостійності працівників і тісному зв'язку з пацієнтами. Buurtzorg значно зменшила витрати на догляд і покращила якість життя літніх людей.

Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) – Центри підтримки дітей, молоді та сімей, які забезпечують інтегровану допомогу з питань виховання, освіти, здоров'я, психологічної підтримки. Ці центри працюють у тісній співпраці з дитсадками, школами та медичними закладами.

Wmo-loket – муніципальні центри, створені в межах Закону про соціальну підтримку (Wet maatschappelijke ondersteuning, Wmo). Вони надають допомогу людям з інвалідністю, похилого віку, тим, хто потребує спеціального транспорту, обладнання, догляду вдома або соціальної участі.

Voorzorg – програма раннього втручання, що спрямована на вагітних жінок із груп ризику. Соціальні працівники та медсестри підтримують жінок ще до народження дитини, допомагаючи уникнути майбутніх проблем, таких як бідність, насильство в сім'ї або проблеми з доглядом за дитиною.

Крім того, у Нідерландах велика увага приділяється превентивним заходам. Держава інвестує значні кошти у виявлення соціальних ризиків на ранніх етапах,

реалізує програми профілактики, підтримує швидке реагування у випадку кризових ситуацій. Завдяки цьому вдається знизити рівень хронічних соціальних проблем, зменшити навантаження на систему охорони здоров'я та соціального захисту [39].

Чеська Республіка після вступу до Європейського Союзу провела масштабну та глибоку реформу соціального сектору, орієнтовану на сучасні європейські стандарти. Основним завданням цієї реформи стало максимальне наближення соціальних послуг до потреб громадян як з точки зору географічної доступності, так і за функціональним наповненням. Особливий акцент робиться на створенні системи, де громадяни можуть отримувати медичні, освітні та соціальні послуги в єдиному просторі, що значно підвищує ефективність обслуговування. Наприклад, у багатьох містах Чеської Республіки функціонують інтегровані центри соціальних послуг (*Integrované centrum sociálních služeb*), де можна одночасно отримати консультацію соціального працівника, психолога та медичного спеціаліста. Така інтеграція дозволяє не тільки економити державні ресурси, а й забезпечити всебічний, комплексний підхід до вирішення соціальних проблем населення, зокрема вразливих груп.

Фінансування системи соціального забезпечення в Чеській Республіці здійснюється з декількох джерел: з одного боку це кошти державного бюджету, а з іншого – активне залучення фінансування з боку програм Європейського Союзу. Наприклад, у межах програми «Оперативна програма з працевлаштування» (*Operační program Zaměstnanost*) надається фінансова підтримка проектам із соціальної інтеграції, реабілітації осіб з інвалідністю та працевлаштування безробітних. Значну роль у соціальній сфері відіграють недержавні організації (НУО), які отримують підтримку через систему грантів, а також інституційну та методичну допомогу з боку держави та міжнародних партнерів. Наприклад, організація *Charita Česká republika* реалізує численні соціальні програми від допомоги літнім людям до підтримки біженців.

У країні діє розгалужена система соціального житлового фонду, яка надає тимчасове житло особам, що опинилися в складних життєвих обставинах або

втратили постійне місце проживання. Зокрема, в Празі функціонує програма «Перше житло» (Housing First), яка забезпечує житлом бездомних осіб, а також супроводжує їх у процесі адаптації до нового способу життя. У віддалених та сільських районах функціонують мобільні бригади соціальних працівників, які надають допомогу на місцях, зокрема, в Мораво-Сілезькому краї діє проєкт, у межах якого соціальні фахівці регулярно відвідують села, допомагаючи з оформленням соціальної допомоги, пенсій, реєстрації в центрах зайнятості тощо.

Окремим і надзвичайно важливим напрямом соціальної роботи є підтримка молоді: впроваджуються програми запобігання асоціальній поведінці, проводяться освітні заходи з розвитку життєвих навичок, а також підтримуються ініціативи, спрямовані на формування у молодих людей навичок самостійного життя та активної участі в громадському житті. Наприклад, у місті Брно діє молодіжний центр Lužánky, який проводить тренінги, воркшопи, консультації з профорієнтації та організовує табори для підлітків із вразливих сімей [41].

Велика Британія має одну з найстаріших систем соціального забезпечення в Європі, яка формувалася ще з 1940-х років. Основу складає принцип універсальності: базові соціальні послуги доступні всім громадянам незалежно від рівня доходу. При цьому активно використовуються ринкові механізми, що дозволяє залучати до системи приватні структури та громадські організації.

Служба охорони здоров'я (National Health Service, NHS) забезпечує безкоштовний доступ до медичних послуг для всіх жителів. Соціальні послуги (догляд, консультації, адаптація, субсидії) координуються місцевими радами, які мають право самостійно розподіляти бюджет. У 2010-х роках почали впроваджуватися «персональні соціальні бюджети» – кошти, які держава надає громадянину на отримання соціальних послуг, а він сам обирає, як ними розпоряджатися.

Великобританія є піонером у сфері соціального підприємництва, що дозволяє залучати бізнес до вирішення соціальних проблем. Держава стимулює розвиток програм для безпритульних, реабілітаційних центрів для залежних осіб,

інклюзивних освітніх послуг для дітей з особливими потребами. Особлива увага приділяється питанням ментального здоров'я та розвитку спільнот [46].

Канада вирізняється складною та багаторівневою системою соціального забезпечення, що поєднує державний, провінційний та місцевий рівні. Конституція країни передбачає, що основна відповідальність за соціальні послуги покладена на провінції, тому існує певна різноманітність моделей між регіонами. Наприклад, у провінції Квебек активно реалізуються програми підтримки сімей із дітьми, зокрема через субсидовані дитячі садки, а в Онтаріо діє розгалужена система підтримки бездомних через муніципальні притулки та програми житлової стабілізації. Водночас існують національні стандарти, які гарантують мінімальний рівень доступу для всіх громадян.

Канада фінансує соціальні послуги через систему податків, а також приватне партнерство. Система Medicare забезпечує базовий рівень медичного страхування, наприклад, кожен громадянин має доступ до безкоштовного сімейного лікаря та невідкладної медичної допомоги. Значну частину послуг надають громади та неприбуткові організації, як United Way Canada або Canadian Red Cross, які працюють із вразливими групами населення. В Канаді діють розвинені програми підтримки осіб з інвалідністю (Disability Tax Credit), іммігрантів (Immigrant Services Association of Nova Scotia), корінних народів (Indigenous Services Canada), молоді (Youth Employment and Skills Strategy), осіб без стабільного житла (Reaching Home Initiative). Також розвиваються програми перекваліфікації та активної підтримки зайнятості, зокрема це Canada Job Grant, яка дозволяє роботодавцям і уряду спільно фінансувати навчання для працівників.

Канадська система соціальних послуг активно впроваджує інновації, зокрема через використання електронних кабінетів отримувачів послуг (My Service Canada Account), що дозволяє подавати заяви онлайн та відстежувати статус допомоги. Використовуються аналітичні інструменти для моніторингу ефективності політики, зокрема на основі даних Statistics Canada та спеціалізованих індексів соціального впливу. Державна стратегія націлена на профілактику, раннє виявлення потреб і формування умов для самореалізації

громадян, зокрема через програми підтримки психічного здоров'я (Wellness Together Canada) та місцеві ініціативи соціального підприємництва[38].

Австралія реалізує модель «соціального інвестування», яка передбачає проактивне втручання держави у вирішення соціальних проблем на ранньому етапі. Особливе значення надається оцінці ефективності програм та гнучкому підходу до їх реалізації. Система орієнтована на індивідуальні потреби громадян, їхню активну участь та співвідповідальність.

Програма NDIS (Національна схема страхування на випадок інвалідності) забезпечує індивідуалізований підхід до надання послуг людям з обмеженими можливостями. Окрема увага приділяється підтримці сімей з дітьми, самотніх матерів, літніх людей, а також аборигенних громад. Соціальні послуги в Австралії поєднують участь держави, громадських організацій та приватного сектору, забезпечуючи широкий вибір для отримувача.

В країні розвивається система соціального житла, консультаційні центри для молоді, мобільні служби підтримки у віддалених районах. Програми адаптовані до культурних особливостей населення та активно включають екологічну, цифрову і гендерну компоненти[37].

Китай упродовж останніх десятиліть здійснив масштабну трансформацію у сфері соціального забезпечення. Від централізованої системи країна перейшла до моделі з багаторівневою участю: держава, провінції, міста та підприємства. Розвиваються програми підтримки людей похилого віку, осіб з інвалідністю, сільського населення. Застосовуються новітні цифрові технології (наприклад, платформи для реєстрації потреб), а також система соціального кредитування, яка стимулює соціально відповідальну поведінку [42].

Аналіз зарубіжного досвіду свідчить, що успішні моделі надання соціальних послуг базуються на принципах децентралізації, індивідуального підходу, міжсекторального партнерства, використання новітніх технологій та соціальних інновацій. Проте, імплементація світового досвіду повинна враховувати український контекст, культурні та економічні особливості, а також активну участь громади в процесах реформування.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Організація надання соціальних послуг в Україні

Соціальні послуги відіграють важливу роль у забезпеченні соціального захисту населення. В умовах соціально-економічних викликів, посилених війною, внутрішньою міграцією та економічними труднощами, питання ефективної організації надання соціальних послуг в Україні набуває особливої актуальності. Важливо проаналізувати, як організована система надання соціальних послуг, хто є її суб'єктами, які особливості притаманні цьому процесу, а також які результати фіксує офіційна статистика.

Проведений аналіз статистичних даних, отриманих з Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг [14], дає змогу зробити низку важливих висновків щодо поточного стану системи надання соціальних послуг в Україні.

Так, станом на травень 2025 року загальна кількість офіційно зареєстрованих надавачів соціальних послуг становить 3967 суб'єктів. Із цієї кількості переважну більшість – 3182 надавачі, або 80,2% – складають державні та комунальні установи, що свідчить про домінування державного сектору в наданні соціальних послуг. Водночас організації громадянського суспільства (ОГС) представлені 611 зареєстрованими суб'єктами, що становить 15,4% від загальної кількості. Значно менше частку займають фізичні особи-підприємці – 95 осіб (2,4%) та приватні організації й підприємства – 75 суб'єктів (1,9%), що може свідчити про недостатню розвиненість ринку соціальних послуг у недержавному секторі (рис. 2.1).

Аналіз географічного розподілу зареєстрованих надавачів соціальних послуг демонструє явну територіальну диспропорцію: близько 70% з них зосереджені в обласних центрах. Така концентрація свідчить про нерівномірний доступ до соціальних послуг у різних регіонах, зокрема між містами й сільською місцевістю. Це створює додаткові виклики у сфері забезпечення соціального захисту для

мешканців віддалених районів та сіл, де надавачі послуг часто або відсутні, або представлені в недостатній кількості.

Таким чином, отримані статистичні дані підкреслюють необхідність вжиття заходів щодо стимулювання розвитку соціальних послуг у недержавному секторі, а також забезпечення більш рівномірного територіального розподілу таких послуг. Це є важливою умовою для підвищення доступності та якості соціальної допомоги для всіх категорій населення.

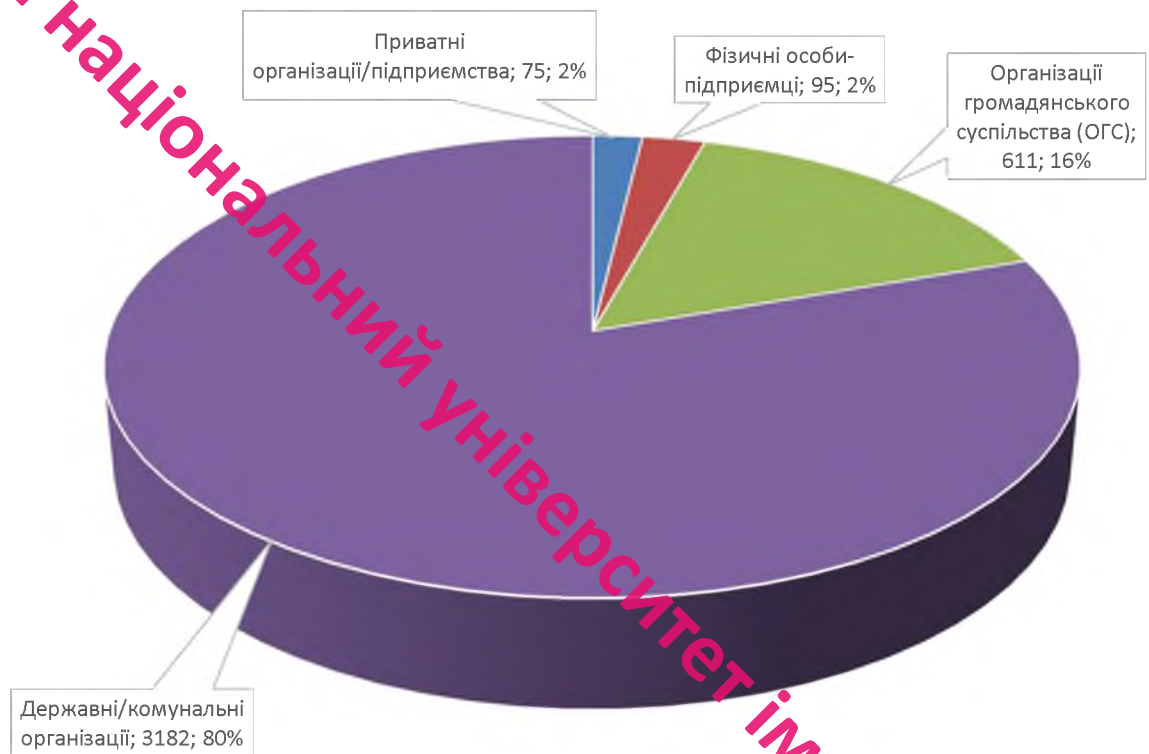


Рис. 2.1 – Структура зареєстрованих у Реєстрі надавачів соціальних послуг станом на травень 2025 року [22]

У сучасній системі надання соціальних послуг в Україні спостерігається переважання державних та комунальних закладів, які виступають основними надавачами. Вони забезпечують найширше охоплення серед усіх організаційно-правових форм. Наприклад, 84% послуг екстреного (кризового) втручання надають державні установи, соціального супроводу – 85%, представництва

інтересів – 78%, а персонального асистента – аж 92%. Це свідчить про високу ступінь залучення публічного сектору до забезпечення критичних соціальних потреб.

Водночас організації громадянського суспільства (ОГС) активно працюють у тих напрямках, де важлива людяність, гнучкість та індивідуальний підхід. Найбільшу кількість ОГС зафіксовано у наданні послуг тимчасового відпочинку для осіб, які здійснюють догляд – 72%, перекладу жестовою мовою – 46%, короткотермінового проживання – 43%, супроводу під час інклюзивного навчання – 39% та фізичного супроводу осіб з інвалідністю – 37%. Це вказує на активну участь громадського сектору в забезпеченні допомоги особам із підвищеними потребами та вразливим групам населення[22].

Фізичні особи-підприємці (ФОП) та приватні організації залучені значно меншою мірою. Найбільше ФОП зафіксовано у сфері підтриманого проживання – 17%, догляду та виховання дітей – 12%, та соціальної реабілітації – 6%. Приватні підприємства, у свою чергу, найактивніші в послугах підтриманого проживання – 7%, догляду та виховання дітей – 6%, та тимчасового відпочинку – 5%. У багатьох напрямках участь ФОП і приватного сектору становить лише 1–4 %, а іноді й зовсім відсутня.

Крім визначених тенденцій, наявні відмінності у розподілі надавачів залежно від специфіки послуг. Наприклад, транспортні послуги надають переважно державні установи (78%), але тут також фіксується участь ОГС (19%), що може свідчити про потребу у швидкому реагуванні та мобільності, яку здатні забезпечити недержавні структури. Послуги, пов'язані з соціальною інтеграцією та реінтеграцією, а також соціальною адаптацією, також значною мірою залежать від держави (83% і 83% надавачі відповідно), однак участь ОГС у цих напрямках, хоч і менша (16% і 15% відповідно), залишається важливою з точки зору налагодження зв'язків із місцевими громадами. Такий розподіл підкреслює, що ефективне надання соціальних послуг вимагає балансу між централізованими державними рішеннями та локально орієнтованими ініціативами громадських організацій[22].

Таким чином, система надання соціальних послуг в Україні характеризується домінуванням державного сектору при активній участі громадських організацій та обмеженому залученні приватних суб'єктів. Це свідчить про потребу в удосконаленні державно-приватного партнерства, створенні стимулів для ФОП і бізнесу, а також забезпеченні якісної координації між усіма формами надавачів. Такий підхід дозволить підвищити ефективність, якість і доступність соціальних послуг для всіх категорій населення.

Організація надання соціальних послуг в Україні супроводжується рядом глибоко вкорінених проблем, що суттєво впливають на якість і доступність цих послуг. Однією з ключових є недостатнє фінансування, яке унеможливорює належне матеріально-технічне забезпечення закладів соціального захисту, а також негативно позначається на оплаті праці фахівців. Через це соціальні установи не можуть задовольнити зростаючі потреби населення, а соціальні працівники часто змушені працювати в умовах перевантаження і низької мотивації. Це, своєю чергою, призводить до відтоку кваліфікованих кадрів, що ще більше посилює кадрову кризу в соціальній сфері.

Ще однією значущою проблемою є нерівномірний доступ до соціальних послуг. У великих містах послуги, як правило, більш розвинені та доступні, тоді як у сільських і віддалених регіонах спостерігається їх суттєвий дефіцит. Це зумовлено браком інфраструктури, фахівців, а також слабкою підтримкою з боку місцевих органів влади. Відсутність транспортного забезпечення, недостатня обізнаність населення про свої права та низький рівень цифрової грамотності ускладнюють доступ до послуг навіть там, де вони формально існують. Така ситуація створює нерівні можливості для отримання допомоги, що суперечить принципам соціальної справедливості та рівності.

Водночас неефективна координація між різними відомствами (охороною здоров'я, освітою, правоохоронними структурами) створює додаткові бар'єри для комплексного обслуговування громадян, що потребують соціальної підтримки. Через відсутність чітких механізмів взаємодії між структурами виникають дублювання функцій або, навпаки, прогалини у наданні допомоги. Особливо це

стосується роботи з вразливими категоріями населення: людьми з інвалідністю, багатодітними родинами, особами похилого віку, внутрішньо переміщеними особами. У таких випадках відсутність єдиного підходу до вирішення проблем значно знижує ефективність державної соціальної політики.

Ситуацію ускладнює формальний підхід до обслуговування клієнтів: послуги часто надаються без урахування конкретних життєвих обставин людини, що знижує їхню ефективність і соціальну користь. У багатьох випадках клієнти змушені самотійно ініціювати звернення, долаючи складні бюрократичні процедури. Індивідуальне консультування, соціальні супроводи чи комплексна допомога залишаються недоступними для широкого кола потребуючих. Це посилює відчуття соціального відчуження та недовіри до системи, що суперечить базовим принципам соціального захисту та підтримки.

Також спостерігається низький рівень впровадження інновацій та сучасних технологій. Цифровізація соціальної сфери лише частково реалізована, а потенціал дистанційного надання послуг, електронних систем обліку чи мобільних бригад не використовується повною мірою. Багато соціальних установ не мають належного технічного оснащення для використання електронних реєстрів або комунікації з клієнтами онлайн. Водночас участь громадських, благодійних та волонтерських організацій у сфері надання соціальних послуг обмежена через відсутність прозорих механізмів співпраці та підтримки з боку держави, що унеможлиблює реалізацію принципу партнерства.

Узагальнюючи, можна зазначити, що система надання соціальних послуг в Україні характеризується низьким рівнем ресурсного забезпечення, нерівномірним територіальним розвитком, фрагментарною законодавчою базою, недостатньою координацією між установами, формалізованим підходом до потреб населення та слабким впровадженням сучасних підходів до обслуговування. Ці проблеми взаємопов'язані й потребують глибокого осмислення, оскільки їхнє ігнорування лише поглиблює соціальні ризики. Наявні виклики свідчать про системну кризу в соціальній сфері, яка потребує стратегічного переосмислення її місця та функцій у житті суспільства.

2.2. Особливості надання соціальних послуг в Луцькій міській територіальній громаді

У сучасних умовах децентралізації влади в Україні особливої актуальності набуває дослідження практики надання соціальних послуг на рівні територіальних громад. Луцька міська територіальна громада, як адміністративно-територіальна одиниця, що активно розвивається, демонструє приклад організації ефективної соціальної підтримки різних категорій населення. Завдяки реорганізації системи соціального забезпечення та наближенню послуг до споживача громада змогла запровадити інноваційні підходи у цій сфері.

Одним з ключових суб'єктів соціальної роботи в Луцькій міській територіальній громаді є Департамент соціальної політики Луцької міської ради, який координує діяльність усіх підпорядкованих закладів та установ. Крім того, у Луцькій МТГ діють такі важливі підрозділи, як Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Управління соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, а також Служба у справах дітей. Кожна з цих установ виконує чітко визначені функції, спрямовані на задоволення потреб окремих категорій населення.

У 2024 році структура отримувачів соціальних послуг у Луцькій міській територіальній громаді (рис. 2.2) свідчить про наступне: найбільшу частку соціальних послуг отримують особи похилого віку (21,6%); значна доля осіб з інвалідністю (19,6%) та внутрішньо переміщених особи (14,7%), ветерани війни складають 11,5% від загальної кількості отримувачів, що підкреслює актуальність соціального захисту учасників бойових дій; малозабезпечені сім'ї (8,2%) та сім'ї з дітьми в тому числі багатодітні й одинокі батьки (7,6%); постраждалі від домашнього чи гендерно зумовленого насильства – 3,5%. У групу інших (3,3%) включено менш численні категорії, зокрема осіб без постійного місця проживання та опікунів хворих дітей, тощо. Такий розподіл відображає багатовекторний підхід громади до надання соціальної підтримки з урахуванням сучасних викликів і потреб[5].

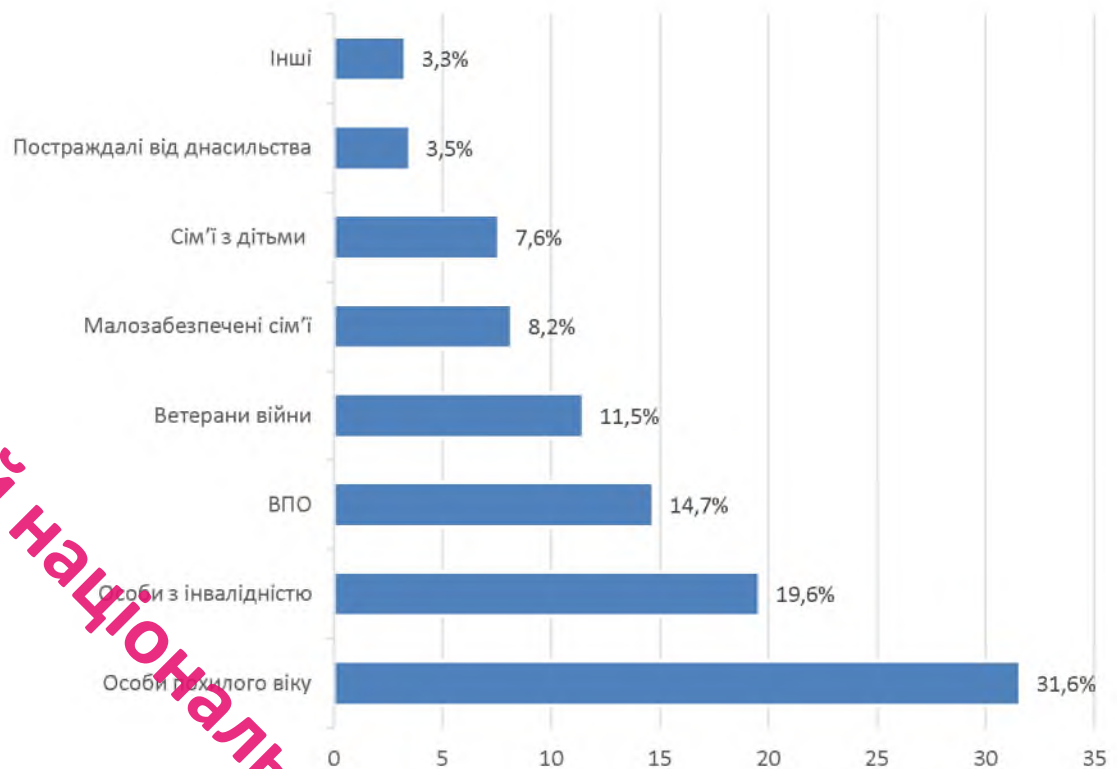


Рис. 2.2 – Орієнтовна структура отримувачів соціальних послуг у Луцькій МТГ, % [5]

За підтримки Луцького міського голови та з ініціативи департаменту соціальної політики, міська територіальна громада долучилася до експериментального проєкту, спрямованого на впровадження комплексної послуги, що сприяє підвищенню життєстійкості населення. Основна мета цієї послуги – зміцнення психічного здоров'я та зменшення рівня тривожності й стресу серед жителів громади. Починаючи з травня 2024 року, громадська організація «FOX HOUSE» розпочала надання цієї послуги.

Упродовж 2024 року послуги, що надаються Центром життєстійкості, отримали 3 430 осіб. Серед них (рис. 2.3): 190 – родини військовослужбовців, 20 – члени сімей загиблих, 25 – ветерани та їхні родини, 40 – люди з інвалідністю, 180 – внутрішньо переміщені особи, 30 – багатодітні родини, 15 – малозабезпечені сім'ї, 2 – одинокі матері, 15 – громадяни похилого віку, 10 – особи, які перебувають у процесі розлучення або вже розлучені, 10 – родичі зниклих

безвісти чи тих, хто знаходиться в полоні, а також інші люди, що перебувають у складних життєвих обставинах або мають проблеми з ментальним здоров'ям [5].

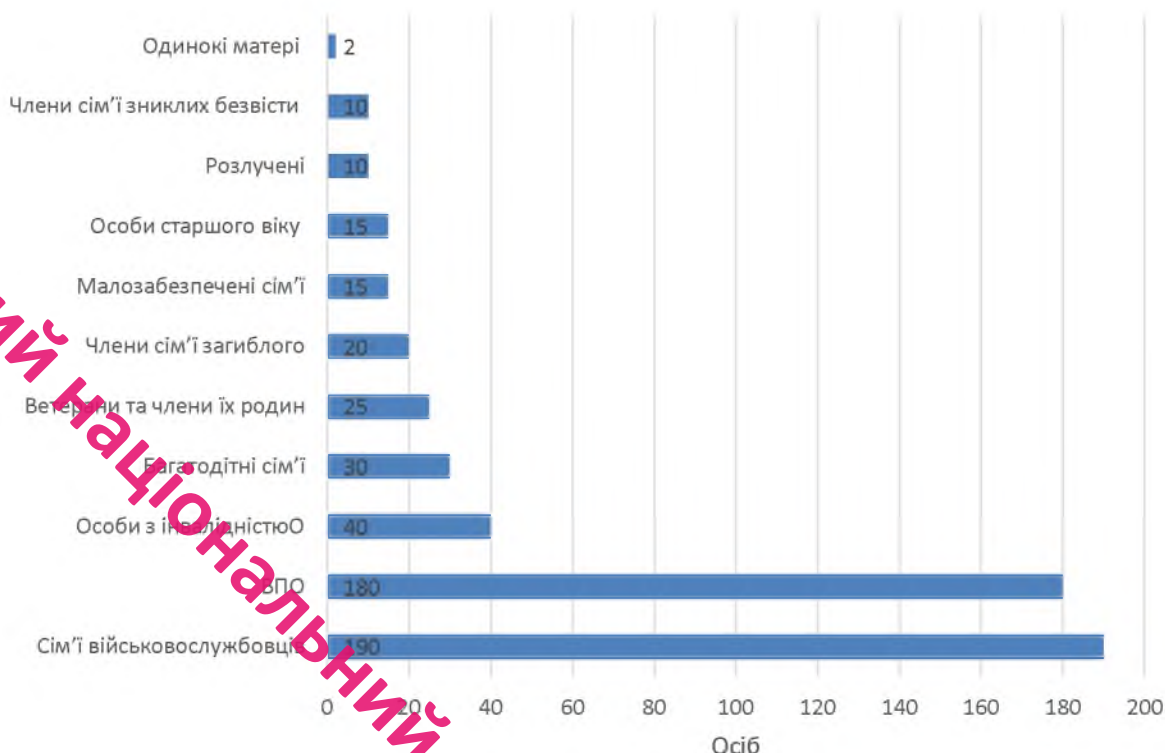


Рис. 2.3 – Контингент отримувачів соціальних послуг Центру життєстійкості у Луцькій МТГ, осіб [5]

Особливої уваги заслуговує діяльність Територіального центру соціального обслуговування, який забезпечує надання послуг догляду вдома, соціальної адаптації, консультування та інформування. Центр активно співпрацює з громадськими організаціями, волонтерами та церквами у реалізації програм соціальної підтримки. Серед отримувачів послуг особи похилого віку, особи з інвалідністю, самотні громадяни, які не здатні до самообслуговування, а також внутрішньо переміщені особи.

Зокрема, станом на 01.01.2025 року структурними підрозділами територіального центру обслуговується 3509 жителів громади, з яких 972 отримують послугу догляду вдома (за місцем проживання), з них 113 у сільській місцевості. Загалом протягом 2024 року соціальні послуги було надано 3961 особі, що склало 471562 послуги. Також в даному році спостерігалось суттєве

зростання кількості ветеранів війни, членів їхніх сімей, родин військовослужбовців, які проходять службу, а також сімей зниклих безвісти військових[5].

У 2024 році структурні підрозділи територіального центру значно розширили обсяг надання соціальних послуг категоріям, пов'язаним із захисниками України. Якщо у 2023 році такими послугами скористались 39 осіб, то у 2024 році – вже 159 осіб, серед яких: ветерани – 17 осіб; члени сімей ветеранів – 37 осіб; родини військовослужбовців, які проходять службу – 80 осіб; родини загиблих військовослужбовців – 20 осіб; родини зниклих безвісти військовослужбовців – 5 осіб. Із цієї категорії послугу догляду вдома у 2024 році отримували 45 осіб, у тому числі: ветерани – 3 особи; члени сімей ветеранів – 4 особи; родини військовослужбовців, які проходять службу – 29 осіб; родини загиблих військових – 7 осіб; родини зниклих безвісти – 2 особи. Ці дані свідчать про зростання потреб у підтримці сімей військових та ветеранів, що є пріоритетним напрямом діяльності територіального центру [5].

У Луцькій громаді активно впроваджуються інноваційні моделі соціальних послуг, зокрема мультидисциплінарний підхід до обслуговування. Це передбачає взаємодію фахівців із соціальної роботи, медичних працівників, психологів та юристів. Такий підхід дозволяє комплексно вирішувати проблеми клієнтів, враховуючи їхні індивідуальні потреби.

Значним досягненням є запуск програм соціального замовлення – механізму, який дозволяє залучати недержавні організації до надання соціальних послуг за бюджетні кошти. Наприклад, громадські організації у Луцьку беруть участь у програмах підтримки сімей у складних життєвих обставинах, догляду за людьми похилого віку, реабілітації учасників бойових дій. Це сприяє розвитку партнерства між владою та громадянським суспільством.

Зважаючи на зростання кількості внутрішньо переміщених осіб та ветеранів війни внаслідок повномасштабного вторгнення Росії, Луцька громада зосереджує значну увагу на розвитку кризових послуг. В місті функціонують шелтери (притулки) для жінок, які зазнали насильства, пункти гуманітарної допомоги,

кризові кімнати для тимчасового проживання, а також пункти соціальної підтримки при місцевих школах та амбулаторіях.

Ще одним важливим напрямом є діджиталізація соціальних послуг. Завдяки впровадженню електронного документообігу, електронних черг та онлайн-звернень громадяни можуть швидше отримати необхідну допомогу. Через платформу «Дія» та офіційні сервіси Луцької міської ради надаються онлайн-консультації, реєстрація на послуги, отримання інформації про статус заявок тощо.

Невід'ємною складовою системи є профілактична робота, яку здійснює Управління соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Воно реалізує програми соціального патронажу, супроводу дітей-сиріт і сімей у складних життєвих обставинах, профілактики насильства в сім'ї. Також активно розвивається напрям соціального супроводу прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу. Особлива увага приділяється індивідуальній роботі з батьками та дітьми з метою формування навичок безпечної поведінки, відповідального батьківства та зміцнення родинних зв'язків.

Слід також відзначити діяльність Служби у справах дітей, яка займається виявленням, реєстрацією та соціальним супроводом дітей, позбавлених батьківського піклування, організацією усиновлення, а також профілактикою соціального сирітства. Співпраця з освітніми, медичними та правоохоронними установами дозволяє ефективно реагувати на виклики у сфері захисту прав дитини. Крім того, служба активно долучається до інформаційно-просвітницької роботи серед населення щодо захисту прав та інтересів дітей.

Таким чином, Луцька міська територіальна громада демонструє високий рівень організації надання соціальних послуг. Поєднання бюджетного фінансування, залучення громадських організацій, використання сучасних технологій і орієнтація на потреби клієнта створюють умови для розвитку соціальної політики нового покоління. Водночас, зростання викликів, пов'язаних із воєнними подіями та соціальною нестабільністю, вимагає подальшого удосконалення механізмів соціального захисту на місцевому рівні.

2.3. Рекомендації щодо підвищення якості надання соціальних послуг

Організація надання соціальних послуг потребує постійного вдосконалення, адже соціальні потреби населення змінюються під впливом демографічних, економічних, політичних та соціокультурних факторів. Зростання вразливих груп населення, зокрема людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, осіб з інвалідністю, потребує оперативної адаптації системи соціального забезпечення до нових умов. Недостатня координація між органами влади, обмежені ресурси, застарілі підходи до оцінки потреб та надання послуг створюють ризики низької ефективності та якості підтримки. У цьому контексті актуальним стає формування нових, сучасних підходів до організації соціальних послуг. Нижче подано основні напрями вдосконалення, кожен із яких відіграє ключову роль у формуванні якісної, ефективної та доступної системи надання соціальних послуг (рис. 2.4).

Децентралізація управління соціальними послугами. Передача повноважень від центральних органів виконавчої влади до органів місцевого самоврядування створює можливість суттєво наблизити соціальні послуги до безпосереднього отримувача. Це, у свою чергу, дозволяє краще враховувати регіональні потреби, соціально-економічні умови конкретних територіальних громад, а також забезпечити більш ефективне, адресне та раціональне використання фінансових і матеріальних ресурсів. Водночас цей процес вимагає значного посилення кадрового потенціалу місцевих громад, удосконалення системи підготовки та перепідготовки фахівців соціальної сфери, зміцнення її фінансової спроможності.

Розвиток цифрової інфраструктури соціального обслуговування. Впровадження єдиних електронних реєстрів отримувачів соціальних послуг, створення зручних онлайн-платформ для подачі заяв, звернень і документів, а також повна інтеграція інформаційних баз даних між різними установами, що працюють у соціальній сфері, є основоположними складовими цифрової трансформації системи надання соціальних послуг. Окрім того, важливим є запровадження прозорості, ефективної та відкритої для громадського контролю

системи моніторингу якості та обсягів наданих послуг. Такі цифрові інструменти не лише забезпечують вищу доступність послуг для населення, включно з маломобільними та вразливими групами, але й значно скорочують час на розгляд і обробку звернень, сприяють зниженню рівня бюрократії, а також істотно мінімізують корупційні ризики завдяки автоматизації процесів та зменшенню людського впливу на прийняття рішень.

Розширення практики соціального замовлення. Залучення до процесу надання соціальних послуг громадських об'єднань, благодійних фондів, а також суб'єктів підприємницької діяльності відіграє важливу роль у розширенні спектру таких послуг, підвищенні їхньої якості, диверсифікації форм надання та впровадженні новітніх підходів і інноваційних практик. Для ефективного функціонування цієї моделі важливо створити умови рівного доступу всіх зацікавлених сторін до участі в конкурсах на реалізацію соціального замовлення, забезпечити відкритість і прозорість фінансових процедур, а також розробити дієву систему моніторингу, оцінки якості наданих послуг і досягнутих результатів.

Впровадження кейс-менеджменту та індивідуального підходу. Індивідуалізація обслуговування клієнтів через розробку персоніфікованих планів соціального супроводу значно підвищує результативність втручання, дозволяючи враховувати унікальні потреби та обставини кожної особи. Кейс-менеджмент забезпечує комплексну міждисциплінарну координацію між різними фахівцями, гнучке планування і послідовне супроводження клієнта на всіх етапах процесу, що є особливо важливим для осіб, які перебувають у складних або кризових життєвих ситуаціях. Такий підхід гарантує, що допомога буде надана вчасно і відповідно до специфічних потреб кожного клієнта.

Зміцнення кадрового потенціалу. Підготовка, підвищення кваліфікації та постійне професійне навчання фахівців соціальної сфери становлять основу для забезпечення високої якості надання соціальних послуг. Ефективна соціальна робота неможлива без належного рівня теоретичних знань, практичних навичок і постійного оновлення професійних компетенцій. З цією метою необхідно

модернізувати чинні освітні програми, зробити їх більш практикоорієнтованими та адаптованими до сучасних викликів і потреб клієнтів. Важливо також запровадити системи наставництва для нових працівників, що сприятиме швидшій адаптації до професійної діяльності та підвищенню стандартів роботи. Крім того, належна оплата праці є ключовим чинником у зменшенні плинності кадрів і підвищенні привабливості та престижу професії соціального працівника.

Забезпечення гендерної рівності та врахування потреб різних соціальних груп. Соціальні послуги повинні надаватися з дотриманням принципів рівного доступу для всіх категорій населення, включаючи жінок і чоловіків, осіб з інвалідністю, представників етнічних та національних меншин, внутрішньо переміщених осіб, а також інших вразливих груп. Забезпечення справедливого ставлення до кожного отримувача послуг вимагає не лише нормативного закріплення відповідних стандартів, а й їх реального втілення на практиці. З цією метою важливо впроваджувати механізми гендерного аналізу та інклюзивного підходу на всіх етапах – від планування і розробки програм до моніторингу та оцінки результатів надання соціальних послуг. Такий підхід дозволяє виявити можливі бар'єри для доступу, адаптувати послуги до потреб конкретних груп і сприяє підвищенню ефективності соціальної підтримки у відповідності до принципів справедливості та недискримінації.

Підвищення фінансової стійкості соціальної сфери. Ефективне функціонування системи соціальних послуг є неможливим без стабільного, достатнього та цільового фінансового забезпечення. Державне фінансування повинне залишатися основою підтримки соціальної сфери, однак лише збільшення обсягів бюджетних коштів не вирішує всіх проблем. У сучасних умовах важливо розширювати фінансову базу за рахунок альтернативних джерел, зокрема шляхом розвитку соціального інвестування, укладання державно-приватних партнерств, залучення благодійних внесків, міжнародної технічної допомоги, а також активного використання грантових механізмів. Такий підхід дозволяє забезпечити гнучкість, інноваційність і сталість фінансування, що є

критично важливим для підтримки ефективності та безперервності надання соціальних послуг.

Впровадження стандартів якості та механізмів зовнішнього контролю. Запровадження єдиних стандартів надання соціальних послуг є ключовим чинником у забезпеченні мінімальних соціальних гарантій для всіх отримувачів, незалежно від їхнього місця проживання чи категорії потреб. Такі стандарти встановлюють чіткі вимоги до змісту, обсягу, якості та порядку надання послуг, що сприяє підвищенню прозорості, підзвітності та довіри до системи соціального забезпечення. Водночас важливо впроваджувати комплексну систему оцінювання ефективності та якості соціальних послуг. Ця система повинна включати регулярне проведення незалежних аудитів, аналіз практик надання допомоги, опитування клієнтів щодо рівня їхньої задоволеності, а також застосування чітких, вимірюваних індикаторів результативності.

Розвиток мережі мобільних та виїзних форм обслуговування. Питання доступності соціальних послуг є особливо актуальним для сільських територій, де часто відсутні стаціонарні установи, а інфраструктура розвинена недостатньо. У таких умовах необхідно впроваджувати гнучкі й мобільні форми надання допомоги, які здатні оперативно реагувати на потреби населення. Ефективним інструментом у цьому напрямі є діяльність мобільних бригад соціальної роботи, мультидисциплінарних команд фахівців, а також соціальних патрулів, які забезпечують виїзне обслуговування осіб, що проживають у найвіддаленіших громадах. Такі моделі дозволяють не лише своєчасно виявляти проблеми, а й оперативно надавати підтримку, орієнтовану на конкретні потреби людини, що значно підвищує охоплення і якість соціального захисту на місцях.

Посилення міжвідомчої взаємодії та комплексного підходу. Соціальні послуги повинні бути інтегровані та тісно координуватися з іншими ключовими системами, такими як охорона здоров'я, освіта, правосуддя та зайнятість. Лише через спільну та злагоджену роботу між різними установами та відомствами можна досягти комплексного вирішення проблем клієнта. Взаємодія між фахівцями різних галузей дозволяє забезпечити більш ефективну допомогу та

Узагальнюючи, варто наголосити, що вдосконалення організації надання соціальних послуг в Україні передбачає не лише реформування окремих елементів, а й формування нової моделі соціального обслуговування, заснованої на принципах орієнтації на людину, справедливості, ефективності та партнерства. Системна реалізація окреслених напрямів дасть змогу забезпечити високий рівень соціального захисту та посилити соціальну згуртованість у суспільстві.

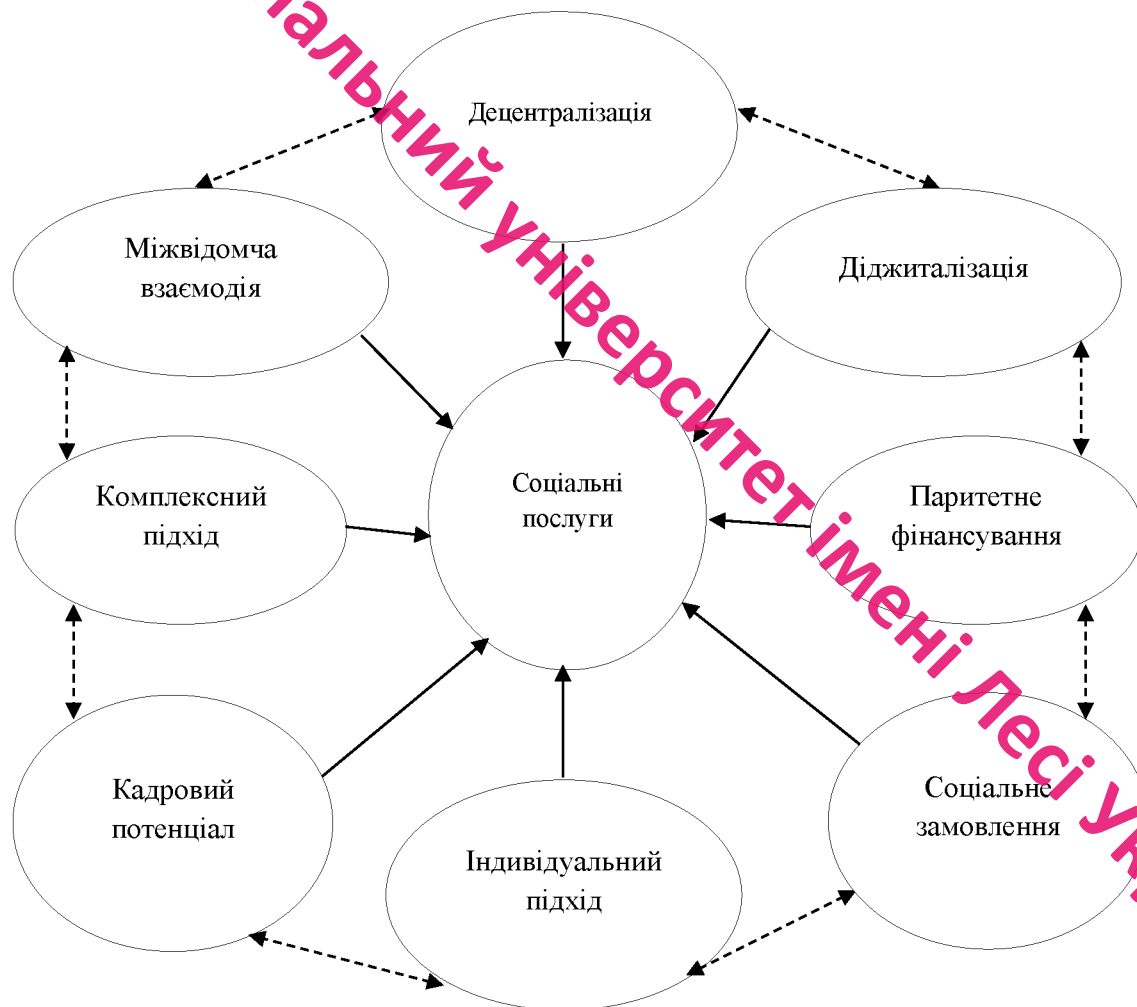


Рис. 2.4 – Напрями підвищення якості надання соціальних послуг

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження організації надання соціальних послуг в умовах територіальної громади дозволило сформулювати наступні висновки:

Територіальні громади, як інституції, що безпосередньо взаємодіють із населенням, мають глибше розуміння локальних потреб, соціально-демографічних особливостей, рівня суспільної напруги та проблем, притаманних вразливим верствам населення. Це створює підґрунтя для своєчасного реагування на соціальні виклики, гнучкого пристосування послуг до конкретних умов та забезпечення їх максимальної доступності для тих, хто їх потребує.

На нашу думку, соціальні послуги - це комплекс заходів, спрямованих на допомогу особам або сім'ям у подоланні життєвих труднощів, підтримці та поліпшенні умов їхнього життя, які орієнтовані на профілактику складних життєвих обставин, реабілітацію, соціальну адаптацію та інтеграцію осіб у суспільство. Такий підхід до розуміння категорії є комплексним та відображає сучасні європейські стандарти соціальної роботи й забезпечує універсальність у застосуванні.

Правове регулювання організації надання соціальних послуг в Україні забезпечується: Законами України: «Про соціальні послуги», «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях», Постановами Кабінету Міністрів України: «Про організацію надання соціальних послуг», «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг», «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення», «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», Наказами: Міністерство соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», тощо...

Світовий досвід показує, що ефективна система соціальних послуг має бути динамічною, адаптивною та людиноцентричною. Успішні моделі ґрунтуються на

децентралізації, партнерстві між державою та громадянським суспільством, інноваціях, цифровізації та орієнтації на результат. Імплементация світового досвіду повинна враховувати український контекст, культурні та економічні особливості, а також активну участь громади в процесах реформування.

Сфера надання соціальних послуг в Україні стикається з рядом серйозних викликів, серед яких – обмежене ресурсне забезпечення, нерівномірний розвиток між регіонами, фрагментарність нормативно-правової бази, недостатній рівень взаємодії між установами, формальний підхід до оцінки потреб громадян та слабе застосування сучасних методів обслуговування. Усі ці проблеми тісно пов'язані між собою та вимагають комплексного вирішення, адже їхнє ігнорування може призвести до посилення соціальної напруги.

Луцька міська територіальна громада вирізняється ефективною організацією системи соціального обслуговування. Завдяки паритетному фінансуванню, активної участі громадських організацій, впровадженню сучасних технологій та орієнтації на індивідуальні потреби отримувачів послуг, формується основа для реалізації соціальної політики нового формату. Водночас, на тлі викликів, спричинених воєнними діями та загальною соціальною нестабільністю, актуальним залишається питання подальшого вдосконалення місцевих інструментів соціального захисту.

Для підвищення якості надання соціальних послуг необхідно: децентралізувати управління соціальними послугами, розвивати цифрову інфраструктуру соціального обслуговування, розширювати практику соціального замовлення, впроваджувати кейс-менеджмент та індивідуальний підхід, зміцнювати кадровий потенціал, забезпечувати гендерну рівність та врахувати потреби різних соціальних груп, підвищувати фінансову стійкість соціальної сфери, впроваджувати стандарти якості та механізми зовнішнього контролю, розвивати мережі мобільних та виїзних форм обслуговування, посилити міжвідомчу взаємодію та застосування комплексного підходу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналітичний звіт «Доступ до соціальних послуг населення, яке постраждало внаслідок збройної агресії Російської Федерації». Київ: Верховна Рада України. 2024. 39 с. URL: <https://www.rada.gov.ua/uploads/documents/75507.pdf> (дата звернення: 06.05.2025).
2. Батюк О., Чернета С., Белкіна-Ковальчук О. Соціально-психологічне консультування в системі соціальної реабілітації осіб, постраждалих в наслідок воєнних дій, збройної агресії або збройного конфлікту. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 19–25. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.3>
3. Вітковська І. Доступ до соціальних послуг та допомоги постраждалих від домашнього насильства в умовах воєнного стану в Україні. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 1. С. 25–30. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.1.4>
4. Горбунова-Рубан С. Вітковська І. Система надання соціальних послуг: сучасний стан. SOCIO ПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2020. № 9. С. 17-22. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-9-02>
5. Департамент соціальної політики Луцької міської ради. URL : <http://www.social.lutsk.ua/> (дата звернення: 24.03.2025).
6. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 25.04.2025).
7. Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 450. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.04.2025).
8. Дубич К. В. Участь громадських організацій в публічному управлінні системою соціальних послуг. *Державно-управлінські студії*. 2017. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/deruprs_2017_2_16 (дата звернення: 2.05.2025).

9. Карпич І. Державна політика України щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 2. С/ 44–50. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.2.7>
10. Коваль Г. Система надання соціальних послуг в Україні: сучасний стан. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3. С. 85–91. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.12>
11. Коленда Н. В., Колосок А. М., Черчик А. О., Черчик Л. М. Соціальне підприємництво та соціально відповідальний бізнес в системі забезпечення соціальної безпеки населення : монографія. Луцьк : Терен, 2017. 136 с. URL: <http://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/16520>
12. Колосок А. М. Електронне урядування – шлях до формування соціально відповідальної держави. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. № 6 (168) С. 417-422. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/24038>
13. Колосок А. М., Буднік С. В. Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 4. С. 97-105. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.4.13>
14. Колосок А.М. Аналіз соціально-трудова відносин на ринку праці Волинської області. *Науковий вісник Волинського державного університету імені Лесі Українки*. 2010. №5. С. 113-117. URL: <http://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/1455>
15. Колосок А.М., Белкіна-Ковальчук, О.В. Зарубіжний досвід соціального захисту населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 6. С. 65-71. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.10>
16. Колосок А.М., Бичук І.О. Менеджмент соціальних послуг територіальної громади в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3. С. 92-99. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.13>
17. Колосок А.М., Мартинюк Т.А., Мельник О.М. Діджиталізація надання соціальних послуг. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 5. С. 134–143. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17>

18. Колосок А.М., Мельник О.М. Соціальний захист пільгових категорій громадян. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 1. С. 181-187. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.26>

19. Колосок А.М., Цимбалюк І.О. Соціальний захист ветеранів війни. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 187–196. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.26>

20. Кузьменко О.В., Мінка, Т.П. Проблеми удосконалення сучасної системи надання соціальних послуг особам з інвалідністю. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. 2022. № 4. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2022-4-01-10>

21. Любецька М.М. Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 19. С. 109-116. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/19_2018/24.pdf (дата звернення: 18.04.2025).

22. Надавачі соціальних послуг. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analytics/nadavachi-sotsialnykh-posluh> (дата звернення: 19.04.2025).

23. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях: Закон України від 14.04.2022 № 2193-IX/ Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> (дата звернення: 13.04.2025).

24. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 12.04.2025).

25. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 11.04.2025).

26. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.04.2025).

27. Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 428. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/428-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.04.2025).

28. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.04.2025).

29. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#n14> (дата звернення: 21.03.2025).

30. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 11.04.2025).

31. Пшибельський В.В., Шматковська Т.О., Колосок А.М. Засади формування зеленої економіки на основі розвитку соціальної відповідальності бізнес-структур. *Агросвіт*. 2025. № 2. С. 75-80. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6792.2025.2.75>

32. Роговська О.О. Роль оцінки якості надання соціальних послуг у розвитку громади. *Вісник ПДТУ. Серія соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. 2024. № 11. DOI: <https://doi.org/10.31498/2617-2038.2024.11.312108>

33. Сапіга С., Остролуцька Л. Особливості надання соціальних послуг людям з інвалідністю. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 3. С. 115–123. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.3.14>
34. Соціальні послуги. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Соціальні_послуги (дата звернення: 01.05.2025).
35. Степаненко В.І. Консультування як соціальна послуга у розв’язанні конфліктних ситуацій. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 1. С. 110–115. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.16>
36. Чусова О., Котломанітова Г., Олексієнко Л. Особливості надання соціальних послуг в Україні. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2020. № 2(47). С. 209–213. DOI: <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2020.47.209-213>
37. Australian Government Department of Social Services. URL: <https://www.dss.gov.au/> (дата звернення: 15.04.2025).
38. Government of Canada. URL: <https://www.canada.ca> (дата звернення: 15.04.2025).
39. Government of the Netherlands. URL: <https://www.government.nl/> (дата звернення: 17.04.2025).
40. Lialiuk A., Kolosok A., Skoruk O., Hromko L., Hrytsiuk N. Consumer packaging as a tool for social and ethical marketing. *Innovative Marketing*. 2019. № 15. P. 76–88. DOI: [http://dx.doi.org/10.21511/im.15\(1\).2019.07](http://dx.doi.org/10.21511/im.15(1).2019.07)
41. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. URL: <https://www.mpsv.cz/> (дата звернення: 17.04.2025).
42. National Development and Reform Commission of China. URL: <https://en.ndrc.gov.cn/> (дата звернення: 15.04.2025).
43. Paula Jääskeläinen, Katja Kuusisto Problematic gambling in municipal social work in Tampere, Finland: Social workers’ perceptions of service pathways before the casino opening and the health and social services reform. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*. № 0. P. 1-17. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/14550725251325032>

44. Social Services Europe. <https://www.socialserviceseuropa.eu/> (дата звернення: 01.05.2025).
45. Timo Sinervo, Tiina Pesonen, Juhani Sulander, Hanna Tiirinki, Pekka Räsänen, Merja Sahlström, Ilmo Keskimäki. Assessment of service integration in Finland – using SCIROCCO-tool in organizationally integrated health and social services. 2025. International Journal of Integrated Care. № 25. DOI: <https://doi.org/10.5334/ijic.ICIC24139>
46. UK National Health Service. URL: <https://www.nhs.uk/> (дата звернення: 05.04.2025).

ДОДАТКИ