

**Міністерство освіти і науки України**  
**Державний торговельно-економічний університет**  
**Вінницького торговельно-економічного інститут**  
**Кафедра економіки та міжнародних відносин**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

«Соціальні послуги в громаді: проблеми та шляхи їх вирішення»  
(за матеріалами Комунальної Установи «Центру надання соціальних послуг»  
Бердичівської міської ради Житомирської області, м. Бердичів, Житомирської  
обл.)

Здобувача вищої освіти  
освітнього ступеня «бакалавр»  
4 курсу, групи СЗ-41д,  
спеціальності 232 «Соціальне  
забезпечення»  
ОП «Соціальне забезпечення»  
денної форми навчання

Назарій ГУСАР

Науковий керівник  
кандидат економічних наук,  
доцент

Лариса ОСІПОВА

Гарант освітньої програми  
доктор економічних наук,  
доцент

Лілія МАРТИНОВА

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 Теоретико-методологічні аспекти надання соціальних послуг в територіальній громаді.....	6
1.1. Становлення та розвиток соціальних послуг в громаді.....	6
1.2. Правові аспекти надання соціальних послуг.....	10
РОЗДІЛ 2 Комунальна Установа «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області як інститут надання соціальних послуг.....	15
2.1. Характеристика Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.....	15
2.2. Сучасний стан надання соціальних послуг в Комунальній Установі «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.....	20
РОЗДІЛ 3 Основні проблеми, які впливають на якість надання соціальних послуг у громаді та шляхи їх вирішення.....	29
3.1. Проблеми, які впливають на якість надання соціальних послуг.....	29
3.2. Шляхи вирішення проблем.....	35
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42
ДОДАТКИ.....	47

## ВСТУП

Актуальність теми роботи. В умовах глобальних викликів, таких як демографічні зміни, міграція, економічна нестабільність та кризові ситуації, до яких обов'язково можна віднести російське вторгнення в Україну, соціальні послуги стають ще більш важливими. Вони можуть бути ключовим інструментом у підтримці людей під час кризових ситуацій, таких як природні катастрофи, війни або пандемії. Суспільство постійно змінюється, і з ним змінюються потреби та виклики, з якими люди стикаються. Деякі групи населення можуть бути більш уразливими та потребувати особливої підтримки і допомоги, таких як діти, літні люди, особи з інвалідністю, бездомні, люди з психічними розладами та інші. Ці фактори спонукають до створення методів, які можуть забезпечити оптимальний баланс між економічними та соціальними компонентами розвитку суспільства, а також мінімізували ризики конфлікту між перевагами економічного розвитку та механізмами державного управління наданням соціальних послуг.

Сьогодні, незважаючи на воєнний стан, саме збагачення спектру вибору форм соціальних послуг та методів обслуговування населення є пріоритетним завданням, яке стоїть перед державою. Проте, на шляху побудови системи надання соціальних послуг є перепони, які полягають в особливостях українського законодавства, яке налагоджує діяльність та покращення системи соціального обслуговування населення.

Соціальні послуги в територіальній громаді є важливим компонентом суспільного розвитку та добробуту громадян. Вони спрямовані на підтримку осіб, які перебувають у вразливому стані, таких як люди похилого віку, особи з інвалідністю інваліди, бездомні, особи з обмеженими можливостями, сім'ї з низьким рівнем доходу та багато інших. Соціальні послуги мають на меті полегшити життя та покращити добробут цих людей. Вони можуть включати в себе надання медичної допомоги, житлової підтримки, професійної реабілітації, навчання, послуги соціальних працівників, консультування та інші види

допомоги. Надання соціальних послуг може допомогти зменшити нерівності, сприяти інклюзії та забезпечити рівні можливості для всіх членів суспільства.

Неабияким можливостями та компетенціями наділені органи місцевої влади, що покладає на них більше ініціативи у наданні соціальних послуг з урахуванням запитів громадян. Територіальні громади на місці мають забезпечувати планомірне та оперативне надання соціальних послуг, якісно аналізувати потреби населення громади. Таким чином можна полегшити планування, фінансування наданих послуг, та покращити контроль за виконанням норм і дотриманням якості. Але, на жаль, на місцевому рівні, побудова системи надання соціальних послуг ще знаходиться на початковій стадії формування.

Аналіз рівня розробленості теми. В науковій літературі питанню управління надання соціальних послуг на рівні місцевої громади, правовим аспектам надання соціальних послуг, проблематиці та шляхів вирішення проблем надання соціальних послуг в територіальній громаді проблемним питанням реформування системи соціальних послуг та її державному управлінню присвячено праці вітчизняних вчених, зокрема, І. Гришова [24], Т. Шестаковська [24], О. Кравченко [32; 33], І. А. Молоченко [33], В. Майборода [34], Т. Семигіна [48], К. Сухова [49; 50], О. Нечосіна [36], А. Колосок [26], І. Бичук [26], К. Дубич [30]. Значний внесок у дослідження цієї теми роблять також фахівці Державної служби статистики України [29] та Головного управління статистики у Житомирській області [28].

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження тематики є визначення особливостей надання соціальних послуг на рівні територіальної громади, визначення проблем надання соціальних послуг на даному рівні та шляхів їх вирішення.

Основними завдання дослідження такі:

- опис становлення та розвитку системи надання соціальних послуг на рівні територіальних громад;
- визначення правових аспектів надання соціальних послуг у територіальній громаді;

- характеристика Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області;
- аналіз сучасного стану надання соціальних послуг в Комунальній Установі «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області;
- визначення основних проблем надання соціальних послуг в територіальній громаді, які впливають на якість надання соціальних послуг та шляхи вирішення цих проблем.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є процес надання соціальних послуг Комунальною Установою «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області та особи/сім'ї, яким надаються соціальні послуги в установі. Відповідно до цього, предметом дослідження являються соціальні послуги, що надаються підприємством.

Методи дослідження. Методологічною основою проведеного дослідження є методи, за допомогою яких проведено оцінку розвитку системи соціального захисту найбільш вразливих верств населення. В ході дослідження були застосовані діалектичні методи, методи аналізу і синтезу, логічного та історичного, системного підходу, методи статистичної обробки даних, порівняння, графічні методи.

Інформація про апробацію результатів дослідження. XII Всеукраїнська студентська науково-практична конференція «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих», стаття на тему: «Основні проблеми надання соціальних послуг у територіальній громаді», Студентське наукове товариство «ВАТРА», ВТЕІ ДТЕУ, 20 квітня 2023 року, м. Вінниця.

Структура роботи. Структура і зміст роботи побудовані з урахуванням логіки та послідовності висвітлення основних питань теми дослідження, передбачаючи послідовне та змістовне розкриття кожного з питань. Робота складається зі вступу, трьох розділів, кожен з яких має по два підрозділи, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДІ

### 1.1. Становлення та розвиток соціальних послуг в громаді

Система надання соціальних послуг формується під впливом соціально-економічних чинників та історичних ознак розвитку нашої держави. Саме філантропія є тою самою зав'язкою для будь-якої допомоги та послуги, яка супроводжує людство з давніх давен. Вчені знаходять риси милосердя у звичаях та традиціях східнослов'янських племен. Чуйне ставлення до безсилих, покалічених та неповнолітніх своїх земляків є ключовою особливістю наших предків [24].

Прояв милості, жалю та любові до ближнього є головними аксіомами розвитку людської цивілізації та постання християнства, про які наголошували у своїх трактатах відомі на свій час християнські праведники як. У своїх творах антиохійський проповідник Іоан Златоуст розглядає милосердя як справа, яка реалізується через конкретні подвиги і визначає два види милості (допомоги) (рисунок 1.1).

#### *Милості тілесні*

- накормити, одягнути злиденних, вітати мандрівників, провідати в'язнів та недужих, погребти покійників;

#### *Милості духовні*

- наставити грішника на путь істини та навчити добру, пробачати кривдників і не відповідати тією ж монетою, давати близьким людям хороші настанови, молитися за них, радувати.

*Джерело: розроблено автором на основі [25]*

Рисунок 1.1 – Види милості згідно з І. Златоустом

2003 рік можна вважати офіційним витоком введення системи надання соціальних послуг, адже в цей рік набув чинності Закон України «Про соціальні послуги». Однак, варто почати з періоду здобуття суверенітету України, становлення самостійної демократичної держави, формування ринкової економіки, акомпанувало негативними соціально-економічними та демографічними явищами [33, с. 53-54]. У 1994 року Верховною Радою України була прийнята Постанова «Про доповідь Президента України «Про основні засади економічної та соціальної політики» », в якому було наголошено про належність створення принципу надання платних соціальних послуг [13].

Закон України «Про соціальні послуги» заклав фундамент у побудові системи надання соціальних послуг. Тодішня централізація соціального обслуговування населення не робила вагомий акцент на запити суспільства, а на бюджет і не окреслювала вагомість оцінки якості послуг. Вона являла собою мережу закладів та підприємств, які повністю фінансувалися за рахунок державних асигнувань. Тому, Україна здійснила вибір на користь реформування системи надання системи соціальних послуг шляхом децентралізації та надала підвищений пріоритет у вирішенні соціальних проблем громадян [34, с 133].

2014 рік ознаменувався певними законодавчими змінами у системі надання соціальних послуг. Уряд України схвалив «Концепцію реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади» [14]. Це змінило суть системи, яка полягає у розподілі компетенцій між органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, розвитку взаємозв'язків між ними, вирішенні проблем, коли, наприклад, органи місцевої влади необізнані у тих чи інших питаннях. У документі ще зауважується про делегування повноважень місцевих громад та їх фінансову незалежність [34, с. 134].

У березні 2016 року Кабінет Міністрів України ухвалив «Стратегію подолання бідності», яка має на меті подолання бідності. Ця стратегія включає важливу ідею забезпечення доступу суспільства до соціальних послуг незалежно від місця проживання і зменшення соціальної ізоляції сільського населення.

Одним із трьох напрямків, спрямованих на зменшення бідності, є реформування системи надання соціальних послуг, що передбачають:

- забезпечення усім громадянам повного доступу до соціальних послуг, незалежно від їхнього місця проживання, і зменшення можливості виникнення відчуження серед сільського населення;
- максимальне скорочення бідності та соціального відсунення найбільш соціально незахищених верств населення [15].

Зокрема «План дій КМУ на 2016 рік», затверджений розпорядженням КМУ від 27 травня 2016 року передбачав:

- запровадження місцевої децентралізації у сфері надання послуг, що передбачає передачу компетенцій місцевому самоврядуванню затвердженням соціальних норм для кожної адміністративно-територіальної одиниці з урахуванням середньої статистичної її показника, визначенням мінімального та максимального рівня таких нормативів відповідно до фінансових ресурсів.;
- покращенню ефективності державного регулювання розвитку сфери соціальних послуг шляхом супроводу проекту Закону України «Про соціальні послуги» (реєстраційний номер 3143) в парламенті України, сприяючи його успішному прийняттю;
- розробку та схвалення п'яти державних стандартів надання соціальних послуг;
- підготовка проекту постанови Кабінету Міністрів України щодо схвалення «Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг до 2022 року» [3].

Ухвалення нового Закону України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII, який набув чинності з 1 січня 2020 року являється ключовим етапом змін у системі надання соціальних послуг. Цей документ зазначає головні принципи надання соціальних послуг, які здатні здолати або скоротити рівень складних життєвих обставин у суспільстві. Закон перебудував процес та способи надання соціальних послуг [34, с 135].



Сьогоднішній воєнний стан в Україні підштовхнув сферу соціального забезпечення до збільшення напрямів роботи, які базуються на засвоєнні зарубіжного досвіду, а також на моральних засадах, взаємодопомоги, патріотизму кожної людини у поєднанні з професійністю фахівців соціальної роботи, звертаючися до витоків (благодійності) [32, с. 63].

Побудова соціального партнерства у територіальній громаді, ініціативність певних груп населення, створення та імплементація ефективності різних соціальних програм, щодо врахування запитів та інтересів суспільства є одними з основних складників соціальної роботи в громаді [48, с. 79-83]. Головною її ознакою на сьогоднішній день є поєднання добродійності пересічних людей та бажання працювати більше і результативніше з боку соціальних працівників [32, с. 66].

Війна 2022 року підтвердила згуртованість ідей, емпатійність, силу взаємодопомоги українського народу. Соціальні працівники у складних життєвих ситуаціях стають опорою та надають допомогу всім потребуючим. Варто виокремити чотири рівні надання соціальних послуг у територіальній громаді:

- на рівні органів місцевого самоврядування,
- на рівні територіальної громади,
- на рівні закладів соціальної сфери,
- на рівні жителів громад [32, с. 67].

На кожному з рівнів дотримуються принципи соціальної політики, надаються соціальні послуги тим, хто найбільше їх потребує, поповнюються сили та ресурси, залучаються партнери, щоб по максимуму надавати всебічну допомогу [32, с. 67-68].

Отже, благодійність є предтечею соціальних послуг, яка слугує як засіб соціальної допомоги населенню громади і на сьогодні. Кожен період в історії незалежної України вносив свої особливості, але лише трійко з етапів розвитку системи надання соціальних послуг є зробили вагомий внесок у формуванні даної системи.

## 1.2. Правові аспекти надання соціальних послуг

Дисциплінованість та довершеність системи роботи з населенням – два головних компоненти у процесі надання соціальних послуг. Саме нормативно-правові акти є базою для практики в соціальній сфері. Вони не тільки визначають права та обов'язки суб'єктів правових відносин, а й покращує організацію взаємодії сторін, підвищує ефективність співробітництва та співвідношення між рівнем якості надання соціальних послуг і рівнем задоволення отримувачів. Основним корекційним елементом є положення Конституції України. Низка законів були прийняті на засаді Конституції та в межах обраного вектору розвитку соціальної політики, а також були схвалені міжнародні пакти з питань надання соціальних послуг. Всі ці документи є формотворчими елементами української системи нормативно-правового забезпечення соціальної допомоги для тих, хто її потребує. Доцільно зазначити також, що практична діяльність надання соціальних послуг має вплив на ефективність нормативно-правової бази. Однак, масивність системи спричиняє виникнення неузгодженостей між різними нормативно-правовими документами, а в деяких випадках навіть суперечностей, що значно ускладнює функціональність органів, що відповідають за соціальне забезпечення суспільства. Безсумнівним є свідчення низької обізнаності особливостей нормативно-правової бази серед населення, що знижує показник результативності соціальної активності в країні, а також породжує актуальність у потребі дослідження цього питання та кодифікації нормативно-правових документів як способу покращення процесу надання соціальних послуг в Україні та визначення рівня якості та прозорості у їх наданні у майбутньому [49, с. 65].

За умов наявності постійної комунікації між учасниками правовідносин, нормативно-правова база здатна забезпечити організацію взаємодії сторін, а також процеси задоволення потреб людей, що опинилися у складних життєвих обставинах на місцевому рівні, за умови, якщо дотримуватимуться їхні права, свободи та інтереси та надаватимуться гарантії [49, с. 66].

Отож, процес організації надання соціальних послуг в Україні можна визначити як такий механізм, який налагоджує процедуру надання особливих видів послуг для певних верств населення; їх специфіка пов'язана із джерелом виникнення запиту, зокрема відчуття потреби отримання соціальної допомоги і захисту може виникати у осіб, які перебувають у СЖО (складних життєвих обставинах), а також осіб, які ризикують опинитися у таких випадках [36, с. 6].

Існує кілька підходів до класифікації структури соціальних послуг, включаючи форму надання, цілі державної соціальної політики, провайдера соціальних послуг та цільові групи (Додаток А). У свою чергу вони можуть поділятися на різні види.

У Законі України «Про соціальні послуги» чітко сформульований термін «складні життєві обставини» та їх чинники. Це ситуації, які особа/ сім'я не здатна подолати самостійно та безпосередньо мають вплив на стан здоров'я та розвиток особистості (особливий стан людини, причиною якого стала часткова або повна втрата рухової активності, невиліковна хвороба, бідність, бездомність тощо) [3].

Соціальний захист впливає з неочікуваного і раптового виникнення складної життєвої ситуації, тому особа, яка опиняється в такому стані та не може самостійно подолати його, має право на допомогу з боку держави. Державна соціальна допомога може бути надана у формі пільг, фінансової підтримки, додаткових виплат та різноманітних соціальних послуг [34, с. 136].

Стаття 1 Закону України «Про соціальні послуги» охоплює у собі фактори, які можуть спричинити складні життєві обставини (Додаток Б). Існує безліч факторів, зокрема це похилий вік, втрата рухової активності, пам'ті, психічні та поведінкові розлади, інвалідність [3].

Механізм організації надання соціальних послуг є багатоскладовим та включає декілька взаємопов'язаних етапів реалізації (рисунок 1.2).

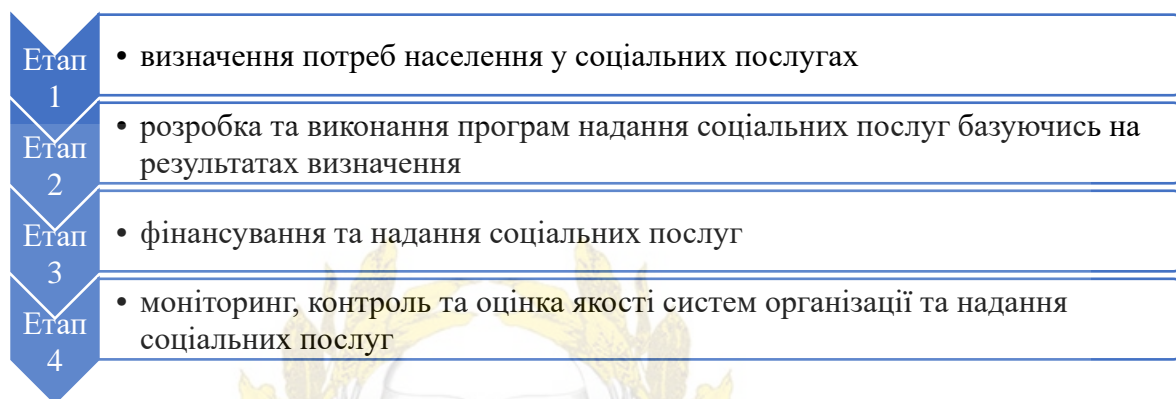


Рисунок 1.2 – Етапи процесу надання соціальних послуг у територіальній громаді [36, с. 13]

Перший етап полягає в собі процес оцінки потреб особи/сім'ї, яка перебуває у життєвих обставинах, які є складними. Представники територіальної громади (фахівці із соціальної роботи) збирають дані щодо стану соціальної забезпеченості громадян. Сутність цього процесу в зборі, систематизації та узагальненні інформації потенційних отримувачів соціальних послуг. Такий етап можна вважати як «підґрунтовий», адже на основі отриманих даних ухвалюються рішення установ соціального захисту територіальної громади.

На другому етапі, враховуючи отриману інформацію, встановлюються пріоритети щодо обсягів надання соціальних послуг. На цьому етапі особливою рисою організації соціальної роботи є правильне розподілення функцій між працівниками соціальних служб відповідно до їх здібностей та навичок. Завданням органів місцевої влади є відповідальне використання зібраної інформації для чіткого розроблення цільових програм надання соціальних послуг та їх реалізації, а також раціональне використання бюджетних коштів. Процес створення цільових програм на місцевому рівні передбачає відповідність національному законодавству та внутрішнім регуляторним документам, прийнятим органом влади відповідного рівня.

Третій етап можна вважати як основний, оскільки на цьому етапі соціальні послуги профінансовані та надаються тим, хто їх потребує. Його можна розбити на чотири фази:

1. вибір вигідних джерел фінансування із переліку альтернативних;
2. розрахунок ціни на соціальні послуги;
3. колективне погодження плану реалізації цільової програми надання соціальних послуг та бюджету;
4. здійснення практичної реалізації надання соціальної послуги.

Під час надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів можна використовувати два різних підходи, які базуються на застосуванні конкурентних і неконкурентних механізмів:

- неконкурентні механізми організації, що включають в себе фінансування комунальних установ та закладів, що належать муніципалітету, а також громадських організацій;
- конкурентні механізми організації, що передбачають використання соціального замовлення, публічних закупівель, проведення конкурсів проектів та державно-приватного партнерства [36, с. 14].

Сучасна система нормативно-правової бази активно сприяє децентралізації, демонополізації, створює сприятливі умови для конкуренції на ринку надавачів соціальних послуг. Тому, менеджери на місцевому рівні мають повну свободу у виборі механізму організації надання соціальних послуг і не залежать від діяльності органів державної влади.

На четвертому етапі відбувається контроль ефективності процесу надання соціальних послуг, а також оцінюється якість їх надання повіреними органами влади всіх рівнів. Саме на цьому етапі остаточно формується партисипативний взаємозв'язок між отримувачами та надавачами соціальних послуг.

Отже, благодійність є тим початком побудови системи надання соціальних послуг у територіальній громаді, яка є актуальною сьогодні, під час військового стану. 2003 рік можна сприймати зародковим етапом децентралізації системи надання соціальних послуг. Через десяток років в Україні вона набиратиме нових обертів, видозмінюючись.

Чітке встановлення дій, які відбуваються поетапно в системі надання соціальних послуг у територіальній громаді, є першорядною роллю нормативно-

правової основи. Її ефективність має вплив на добробут таких верств суспільства, які потребують допомоги.



## РОЗДІЛ 2

### КОМУНАЛЬНА УСТАНОВА «ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ» БЕРДИЧІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ ЯК ІНСТИТУТ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

#### 2.1. Характеристика Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області

Для того щоб чітко визначити ключові проблеми у системі надання соціальних послуг на місцевому рівні, достатньо дослідити одну з установ, що надає соціальні послуги, яка підпорядковується територіальній громаді. Тому, за яскравий приклад ми вирішили дослідити Комунальну Установу «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.

Комунальна Установа – статус цього підприємства, являє собою неприбутковою організацією, отримує фінансову підтримку з боку місцевої влади, надає певний перелік безоплатних чи доступних для населення соціальних послуг та якій надано муніципальну власність на основі права оперативного менеджменту [27].

Установа була створена у червні 2021 року внаслідок зміни назви Бердичівського міського територіального центру соціального обслуговування та припинення юридичної особи Бердичівський міський центр соціальних служб шляхом приєднання. Рішення про такий процес був прийнятий у березні того ж року [11].

Головними завданнями ЦНСП є: перешкодження потраплянню громадян, які належать до категорій найбільш вразливих верств населення, в складні життєві обставини та не залишити без допомоги жодної людини, яка потребує порятунку. Організація надає особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, такі соціальні послуги як:

- догляд вдома;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;

- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування;
- представництво інтересів;
- соціальна профілактика;
- натуральна допомога;
- переклад жестовою мовою;
- транспортні послуги «Соціальне таксі»;
- інформування;
- соціально-трудова адаптація;
- соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями [47].

Підприємство містить у собі чотири відділи, кожен з яких надає соціальні послуги відповідно своїх функціоналів. Детальну структуру установи можна розглянути в додатку В.

Можна побачити, що структура підприємства складається з апарату центру, відділення натуральної та грошової допомоги, відділення соціальної допомоги вдома, відділення соціальної роботи, відділ денного перебування та обслуговуючого персоналу [12].

Відділення натуральної та грошової допомоги надає соціальну послугу натуральної допомоги, що включає надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів для прибирання, засобів догляду, одягу, взуття, інших предметів першої необхідності, а також послуг



швачки, перукаря, сурдоперекладача, медичної сестри та ремонту приміщення, враховуючи фінансові можливості.

Відділення соціальної допомоги вдома надає соціальні послуги догляду вдома, а саме:

- у веденні домашнього господарства
- закупівлю та доставку продовольчих, промислових, господарських товарів та медикаментів;
- приготування їжі, прибирання житла, дрібний ремонт одягу, сплата комунальних платежів;
- надання допомоги у самообслуговуванні, такої як допомога у вмиванні, обтиранні, обмиванні, вдяганні, роздяганні, зміні натільної білизни, зміні постільної білизни та в користуванні туалетом;
- допомога при пересуванні по квартирі;
- організація взаємодії з іншими фахівцями та службами, включаючи виклик лікаря, комунальних та транспортних служб, а також відвідування хворих у закладах охорони здоров'я;
- навчання навичкам самообслуговування – навчання навичкам вмивання, обтирання, обмивання, вдягання, роздягання, зміні натільної білизни, зміні постільної білизни, у користуванні туалетом;
- допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;
- психологічна підтримка, включаючи бесіди, спілкування, мотивацію до активності та консультації психолога;
- надання інформації з питань соціального захисту населення;
- допомога в отриманні безоплатної правової допомоги;
- допомога в оформленні документів, внесення платежів.

Відділення соціальної роботи надає такі послуги як:

- забезпечує організацію та проведення соціальної роботи з особами, що потрапили у складні життєві ситуації та потребують зовнішньої допомоги,

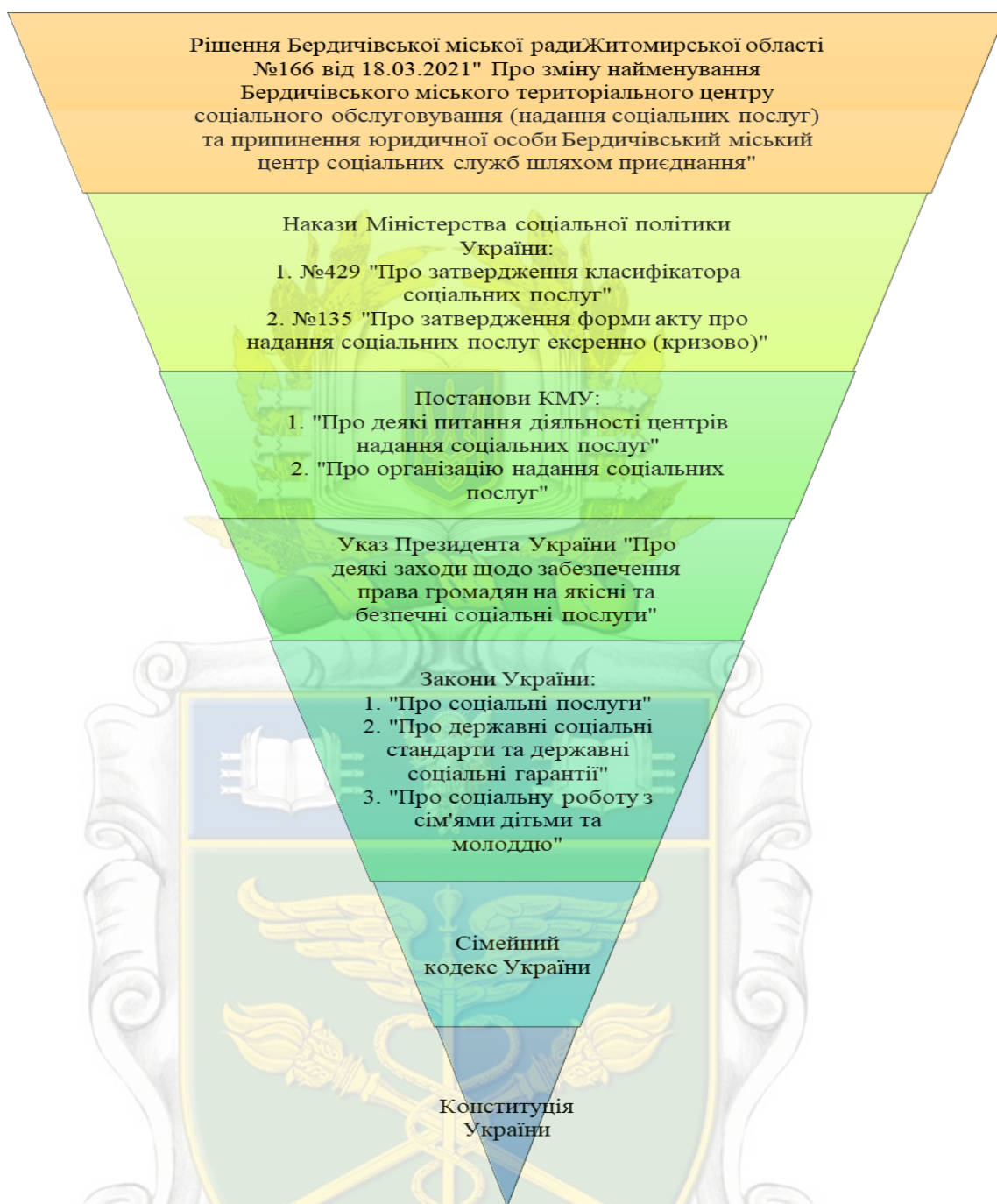
включаючи дітей, молодь, сім'ї з дітьми та інші категорії. В рамках цієї роботи здійснюється облік і дослідження потреб, розробка планів та визначення методів надання допомоги, а також забезпечення необхідного соціального супроводу та надання соціальних послуг;

- сприяє розвитку та підтримці сімейних форм влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування шляхом: активного підбору кандидатів на роль прийомних батьків та батьків-вихователів і спрямування їх на навчання; надання соціального супроводу прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу; інших заходів підтримки та нагляду, спрямованих на забезпечення благополучного розвитку дітей у сімейному оточенні.

Відділення денного перебування забезпечує соціальні послуги особам з інвалідністю віком від 18 років і виявили часткову втрату самообслуговування:

- спостереження за станом здоров'я;
- надання реабілітаційних послуг відповідно до індивідуальної програми реабілітації осіб з інвалідністю;
- здійснення заходів щодо профілактики захворювань, збереження здоров'я;
- формування та підтримка навичок самообслуговування; (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, навички з приготування їжі, приймання ліків, годування тощо);
- психологічна підтримка.

Центр надання соціальних послуг керується різноманітними нормативно-правовими актами, які можна ієрархічно класифікувати (рисунок 2.1). Серед них можна визначити кілька законів України, постанов, наказів, указів та інших нормативно правових документів, прийнятих на місцевому рівні.



*Джерело: розроблено автором на основі [1-11]*

Рисунок 2.1 – Класифікація нормативно-правових актів, якими керується Комунальна Установа «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області

На рисунку 2.1, можна побачити, що Конституція України розміщена внизу класифікації. Автор хотів таким чином пояснити глибинність цього нормативно-правового акту, адже, на його думку, саме зі статей 46 та 92

Конституції України починає розширюватися система нормативно-правової бази, пов'язаної з соціальним забезпечення населення.

Отже, Комунальна Установа «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області – це один з прикладів реформ на місцевому рівні. Підприємство має комбінаційну організаційну структуру (лінійно-функціональну організаційну структуру). Кожне відділення має чітко встановлені обов'язки, а прийняття рішень відбувається вертикально.

## 2.2. Сучасний стан надання соціальних послуг в Комунальній Установі «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області

З кожним разом «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області розширюється і розвивається. У лютому 2022 році з'явилося відділення денного перебування. Штатну чисельність установи та те, як вона змінюється можна побачити у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Штатна чисельність Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області у 2021 та 2022 роках

Назва структурного підрозділу та посади	Штатна чисельність (осіб)	
	2021	2022
<i>Апарат центру</i>		
Директор	1	1
Заступник директора-завідувач відділення натуральної та грошової допомоги	1	1
Головний бухгалтер	1	1
Провідний бухгалтер	1	1
Бухгалтер I категорії	1	1
Інспектор з кадрів	1	1
Психолог	1	1
Юристконсульт	0	1

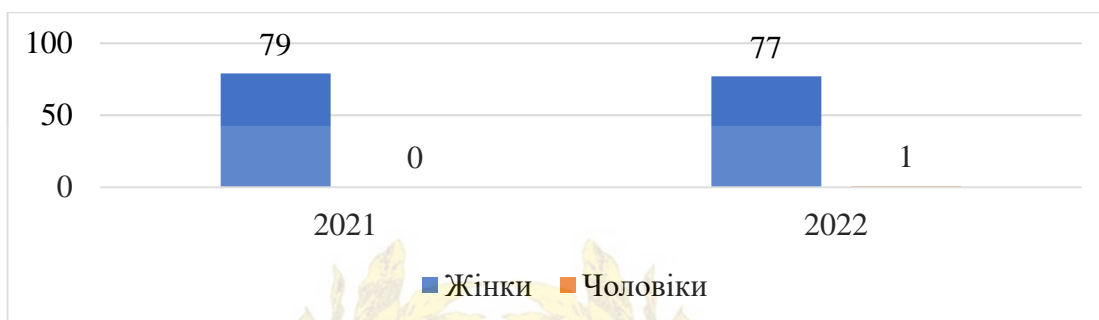
## Продовження таблиці 2.1

<i>Відділення натуральної та грошової допомоги</i>		
Соціальний працівник	1	1
Швачка	1	1
Перукар	1	1
Машиніст із прання	1	1
Робітник з комплексного обслуговування й ремонту	1	1
Медсестра	1	1
Водій	1	1
Сурдоперекладач	1	1
<i>Відділення соціальної допомоги вдома</i>		
Завідувач відділення	1	1
Соціальні працівники	3	3
Соціальні робітники	59	59
<i>Відділення соціальної роботи</i>		
Завідувач відділення	1	1
Провідні фахівці із соціальної роботи	6	6
Фахівці із соціальної роботи II категорії	4	4
Фахівці із соціальної роботи	6	5
<i>Відділення денного перебування</i>		
Медсестра	0	1
Організатор культурно –дозвілєвої діяльності	0	1
Помічник вихователя	0	1
<i>Обслуговуючий персонал</i>		
Водій	1	1
Прибиральник службових приміщень	1	1

*Джерело: розроблено автором на основі [11; 12]*

У таблиці 2.1 можемо побачити, що про появи ще одного відділу, чисельність штату збільшилася, до того ж, в апараті центру з'явився ще один працівник, який займає посаду юристконсультанта.

Якщо розглядати кількість соціальних працівників, робітників та фахівців із соціальної роботи всіх категорій сумарно за статтю, то можемо побачити досить цікаву ситуацію (рисунок 2.2).



*Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень*

Рисунок 2.2 – Сумарна чисельність за статтю соціальних працівників, соціальних робітників та фахівців із соціальної роботи Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.

На рисунку ми можемо побачити, що серед соціальних робітників, працівників та фахівців із соціальної роботи в основному представники жіночої статі. Лише один чоловік у 2022 році працював соціальним робітником.

Щодо структури видатків підприємств, то вона містить у собі такі компоненти як:

- Оплата праці й нарахування на заробітну плату;
- Використання товарів і послуг;
- Оплата послуг (крім комунальних);
- Видатки на відрядження;
- Видатки на відрядження;
- Оплата комунальних послуг;
- Видатки на дослідження і розробки, окремі заходи по реалізації державних (регіональних) програм.

Детальніше структуру видатків за останні два роки можна розглянути у таблиці 2.2.

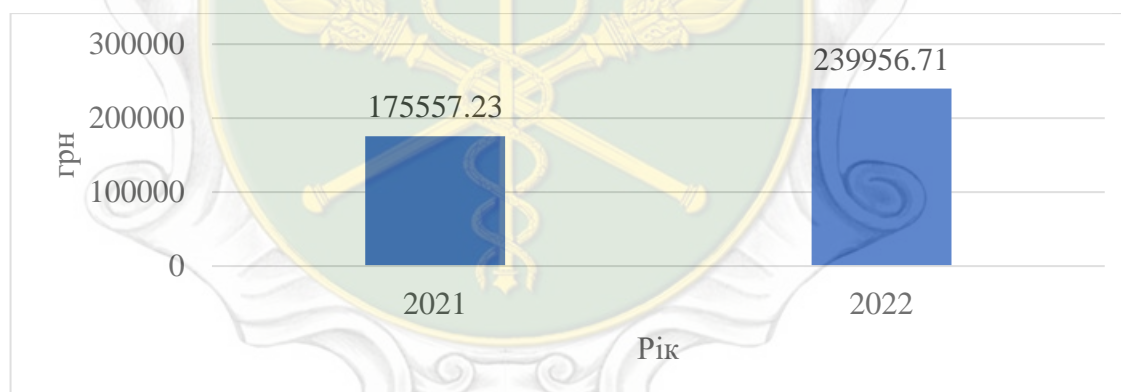
Таблиця 2.2 – Структура видатків Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області у 2021 та 2022 роках (грн)

Найменування	2021	2022
Оплата праці й нарахування на заробітну плату	6997846,38	8143026,54
Використання товарів і послуг	63142,51	190748,58
Оплата послуг (крім комунальних)	0	7626
Видатки на відрядження	0	4319,31
Оплата комунальних послуг	0	169933,27
Видатки на дослідження і розробки, окремі заходи по реалізації державних (регіональних) програм	0	1200
Всього	7060988,89	10128979,53

Джерело: розроблено автором на основі [16; 17]

У таблиці можна побачити, що при розвитку установи видатки за рік збільшилися не тільки у розмірі, а й у переліку найменувань. Сумарний видаток у 2022 році був в 1,4 вищими, аніж у 2021 році. Темп приросту становить 43,4%. 80% видатків підприємства складає оплата праці та нарахування на заробітну плату. Найменше всього установа у 2022 році витратила кошти на дослідження і розробку регіональних програм, що становить менше 1% від всієї структури.

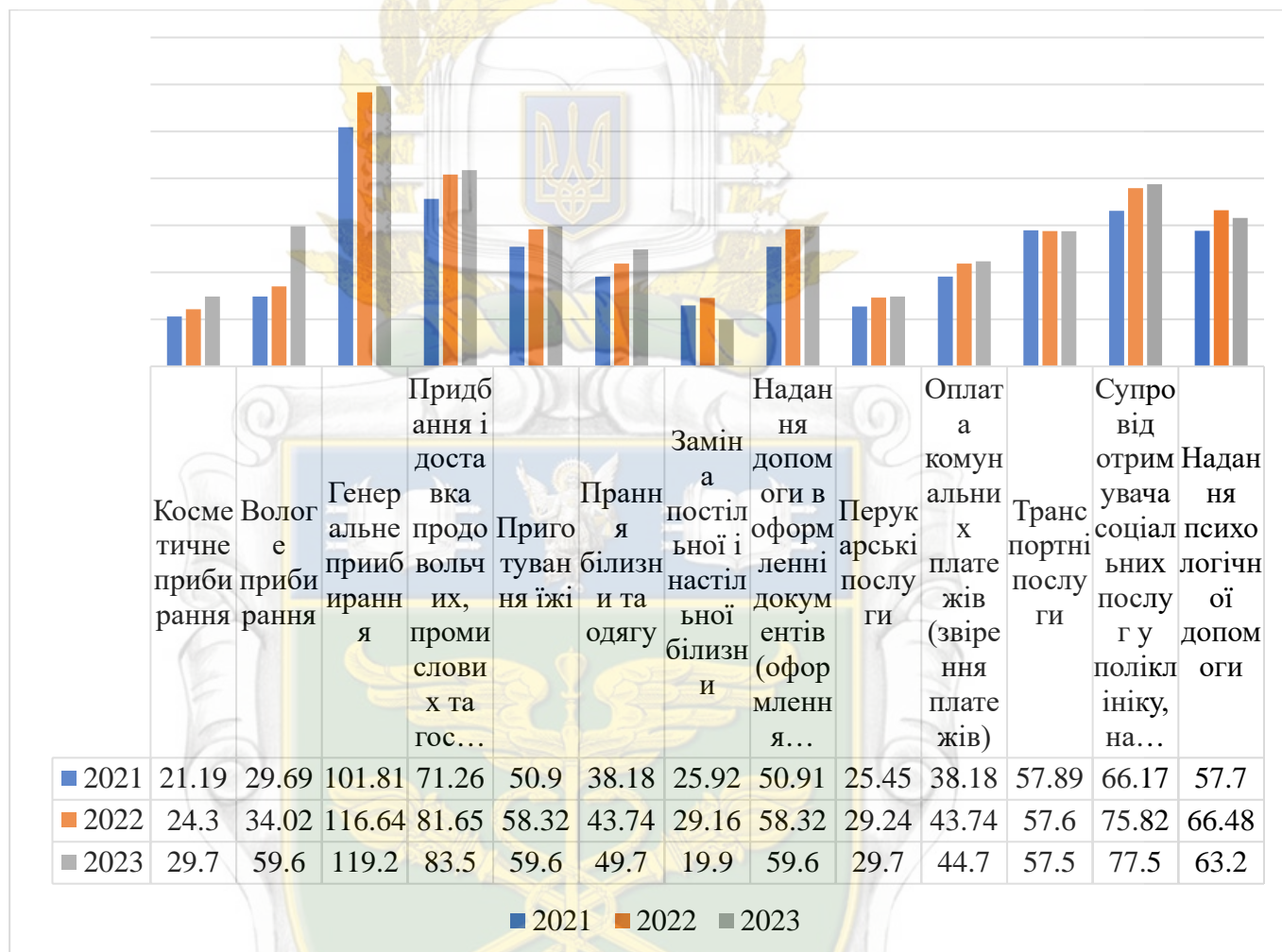
Надходження в Центрі надання соціальних послуг також зростають (рисунок 2.3).



Джерело: розроблено автором на основі [18; 19]

Рисунок 2.3 – Динаміка надходжень Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області у 2021 та 2022 роках (грн)

Рисунок 2.3 нам показує, що у 2022 році надходження були майже в 1,4 рази вищими, аніж у 2021 році. Темп приросту становить близько 36,7%. Власне надходження ЦНСП отримує за рахунок надання платних соціальних послуг. Щороку перелік платних послуг збільшується, тому дослідили ті платні послуги, які були введені з появи Центру надання соціальних послуг (рисунок 2.4).



Джерело: розроблено автором на основі [20-22]

Рисунок 2.4 – Динаміка тарифів на платні соціальні послуги, що надаються Комунальною Установою "Центр надання соціальних послуг" Бердичівської міської ради Житомирської області за останні 3 роки (грн)

На рисунку 2.4 можна спостерігати, що ціни на майже всі платні послуги зростають. Найвищий темп приросту має послуг вологого прибирання середній темп приросту становить 44,9%. У 2023 ціна на цю послугу в 1,75 вища аніж ціна у 2022 році та в двічі вища аніж у 2021 році. У деяких платних послугах ціни то



зростають, то спадають. Наприклад, у послугі заміни постільної білизни найвища ціна у 2022 році. Вона в понад півтора раза вища аніж ціна у 2023 році та в 1,1 раза вища аніж у 2021 році. Лише ціни на транспортні послуги щороку знижуються.

Бердичівський центр надання соціальних послуг вже встиг дати про себе знати, оскільки, вони активно звітують про свою діяльність у соцмережі Фейсбук. Завдяки цьому, щодня все більше і більше людей звертаються туди із запитом отримати допомоги. Станом на 31.12.2022 року понад 721 сім'я/особа охоплена соціальними послугами. Їх можна класифікувати за різними категоріями (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 – Кількість сімей/осіб за категоріями охоплених соціальними послугами Комунальної Установи "Центр надання соціальних послуг" Бердичівської міської ради Житомирської області станом на 31.12.2022

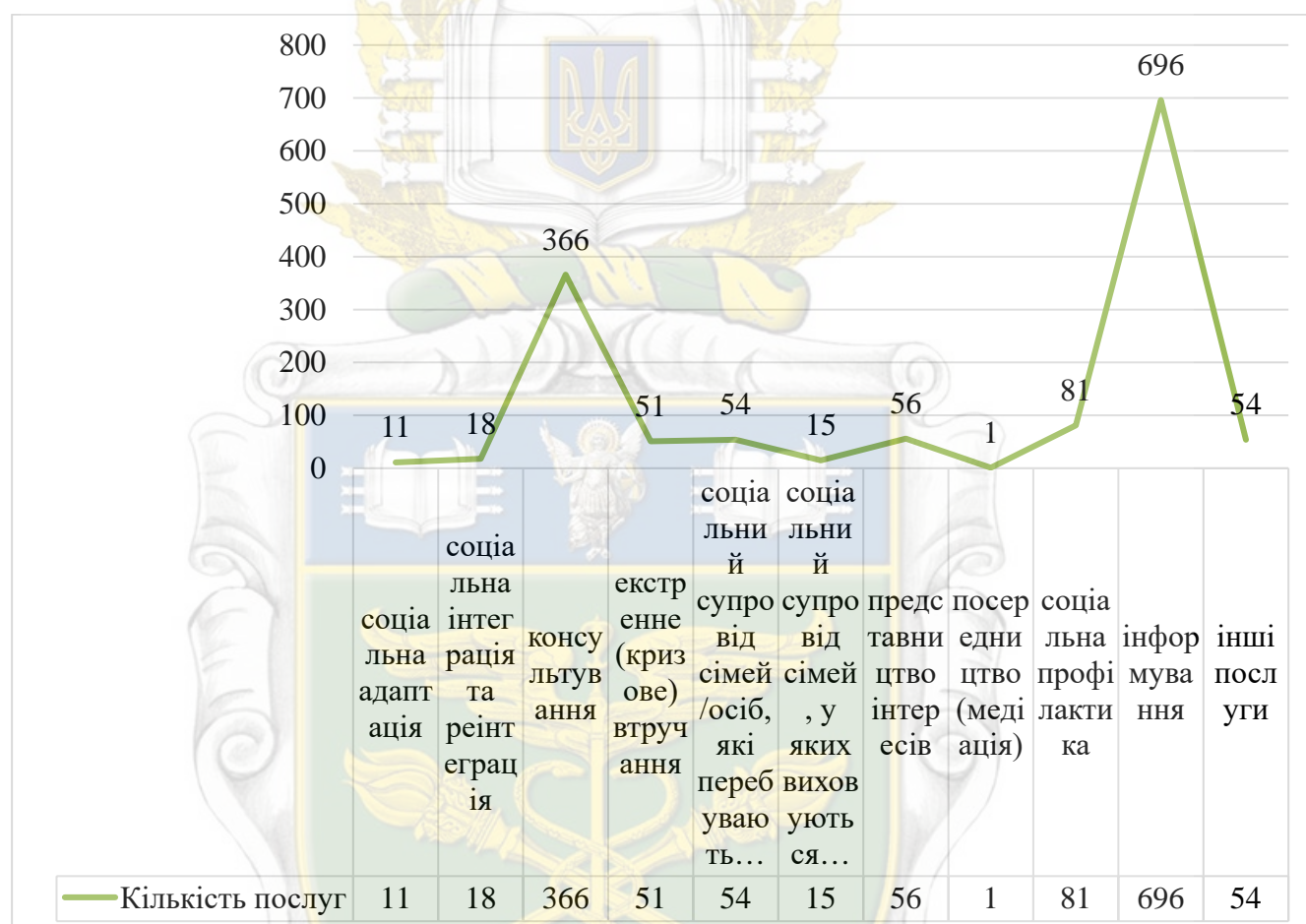
<i>Категорії отримувачів соціальних послуг</i>	<i>Кількість сімей (осіб), охоплених соціальними послугами</i>
постраждали від збройних конфліктів та тимчасової окупації (ВПО та учасники АТО)	181
особи похилого віку	179
сім'ї, члени яких перебувають / перебували у конфлікті з законом	54
сім'ї, де один чи кілька членів мають інвалідність	51
сім'ї, в яких батьки або особи, які їх замінюють, ухиляються від виконання своїх обов'язків із виховання дитини	30
постраждали від жорстокого поводження та насильства	23
одинокі батьки	18
сім'ї опікунів / піклувальників	17
сім'ї, де є алко/наркозалежні члени родини	13
особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	12
прийомні сім'ї / ДБСТ (дитячі будинки сімейного типу)	6
сім'ї, яким призначена державна допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною	2
Інші	135
Всього	721

*Джерело: розроблено автором на основі [23]*

Таблиця 2.3 дає змогу побачити, що саме особи/сім'ї ВПО, учасники бойових дій та їх сім'ї, а також особи похилого віку найбільше охоплені

соціальними послугами. Сумарна частка становить фактично половину всієї кількості осіб/сімей (25,1% і 24,8% відповідно). Це можна пояснити тим, що під час війни такі категорії є найбільш вразливими, мають ризик потрапити у складні життєві обставини і потребують у допомозі мінімізувати їх життєві ризики.

Стосовно кількості наданих соціальних послуг, то можемо побачити таку ситуацію (рисунок 2.5).



*Джерело: розроблено автором на основі [23]*

Рисунок 2.5 – Кількість соціальних послуг, які надаються отримувачам у Комунальній Установі "Центр надання соціальних послуг" Бердичівської міської ради Житомирської області станом на 31.12.2022

Як бачимо, найбільш вживаними соціальними послугами серед всіх перелічених категорій отримувачів є:

- інформування ( 96,5% осіб/сімей);
- консультування (50,8% осіб/сімей);

- соціальна профілактика ( 11% осіб/сімей);
- представництво інтересів ( 7,8 % осіб/сімей);
- соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах (7,5% осіб/сімей).

Щодо інших послуг, то це інші послуги які надаються у результаті вищезавказаних соціальних послуг (рисунок 2.6). Зокрема це такі потреби щодо:

- психологічної допомоги;
- юридичної допомоги ;
- працевлаштування;
- влаштування до закладів освіти;
- організації лікування / оздоровлення;
- щодо організації житлово-побутових проблем;
- налагодження зв'язків з членами родини, громадою;
- отримання/відновлення реєстрації за місцем проживання/перебування;
- гуманітарної допомоги;
- сприяння в оформленні/ відновленні документів, у т.ч. для призначення соціальних виплат.

Варто розглянути найпоширеніші соціальні послуги по кожній категорії осіб/сімей, які їх отримують, але достатньо було 5 категорій із 13 для дослідження. Вони зображені на додатках Г-Ж. Як бачимо, більшість людей отримують інформаційну допомогу з питань соціального захисту населення (адрес надавачів соціальних послуг, умови отримання соціальних послуг, тарифи на платні соціальні послуги), з питань медичної, правової допомоги, інших видів допомоги, робіт, послуг та/або отримують психологічну консультацію чи допомогу у вирішенні проблемної життєвої ситуації.

Також серед найпоширеніших соціальних послуг є соціальна профілактика, яка полягає у просвіті (проведення лекцій, бесід, акцій, тренінгів, розповсюдження просвітницьких матеріалів на тему суспільства, профілактики здоров'я, ведення здорового способу життя, вирішення суспільних проблем

(дискримінація, толерантне ставлення до найбільш вразливих верств населення...)  
Ця послуга може бути комплексною, адже вона може передбачати в собі надання інформаційних послуг, консультацію з вирішення різних питань або посередництво чи представництво інтересів.

Отже, Комунальна Установа «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області – це нове, перспективне підприємство, яке було утворене внаслідок приєднання двох підприємств шляхом ліквідації одного та перейменування іншої юридичної особи.

Центр надання соціальних послуг має вже цілком стрімкий старт, адже за рік чисельність штабу збільшилася, відкривши ще один відділення. Зростання видатків та прибутків – ще один фактор, який підтверджує розвиток установи. Щороку збільшується кількість платних послуг та їх ціни, варто зазначити що різниця цін між попередніми роками не така і велика. відповідно, за рахунок появи відділення денного догляду та розширення штабу, перелік видатків та їх розміри також збільшуються.

Доцільно було б розбавити штатну чисельність комунальної установи соціальними працівниками/робітниками або фахівцями із соціальної роботи чоловічої статі. Це б сприяло ефективній діяльності Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.

## РОЗДІЛ 3

### ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ, ЯКІ ВПЛИВАЮТЬ НА ЯКІСТЬ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

#### 3.1. Проблеми, які впливають на якість надання соціальних послуг

Останні роки характеризуються актуальними проблемами підвищення якості життя населення в багатьох країнах світу. Отримання допомоги на високому рівні покращує якість рівня життя людей та сприяє зростанню їх незалежності. Тому, доступність соціальних послуг вагоме значення на сучасному етапі життя суспільства.

Процес менеджменту наданням соціальних послуг передбачає складну організаційну структуру, яка потребує значних фінансових ресурсів та висококваліфікованих кадрів за умов їх відсутності в необхідній кількості. Її головною метою є керування соціальними послугами, спрямованих на мінімізацію ризиків соціальних проблем та збільшення людського потенціалу, адаптацію, інтеграцію та реінтеграцію найбільш вразливих та незахищених верств населення, з врахуванням наявних ресурсів органів державної влади та місцевого самоуправління [26, с. 93].

На місцевому рівні управління носить в основному тактичний характер:

- створення цільових програм та їх реалізація;
- формування бюджету на місцях з огляду на витрати на соціальне обслуговування;
- розвиток співпраці з іншими громадами;
- інспекція за додержуванням державних стандартів [50, с. 120-121].

Однак, сьогодні на освітні та медичні послуги роблять більший акцент, аніж надання соціальних послуг, тобто ця сфера не є однією з найпріоритетніших для територіальних громад, тому, існують певні проблеми на такому рівні (рисунок 3.1).

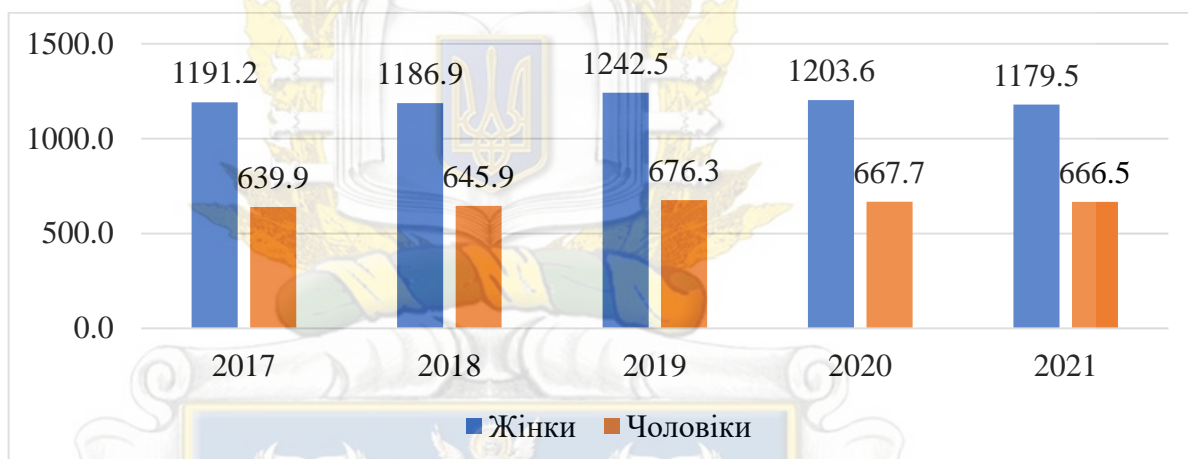


Рисунок 3.1 – Основні проблеми надання соціальних послуг у територіальних громадах [50, с.120]

Однією з перших проблем можна виділити недостатнє фінансування при розширенні переліку соціальних груп та категорій населення, які потребують соціальної підтримки з боку держави. Ця проблема завжди актуальна навіть під час нинішнього військового стану, адже розширюється перелік категорій населення, яким необхідне надання соціальної підтримки, під впливом погіршення економічного положення в Україні, зростання безробіття, прогресуючої інфляції, зростання цін на продовольчі товари, зростання тарифів на комунальні послуги. Це призводить до збільшення навантаження на бюджети всіх рівнів, що змушує органи влади здійснювати більш ефективне управління та розподіл/перерозподіл бюджетних коштів [50, с. 121].

Друга проблема полягає у кадровому забезпеченні: доречно зазначити, в Україні особливо не вистачає соціальних працівників чоловічої статі (рисунок 3.2). Професія цього фаху вимагає не тільки бути спеціалістом у питаннях життєдіяльності певної групи обслуговуваних населення та бути законодавчо обізнаним для того, щоб бути корисним та задовольняти запити громадян, а й змушує дотримуватися толерантності до отримувачів соціальних послуг,

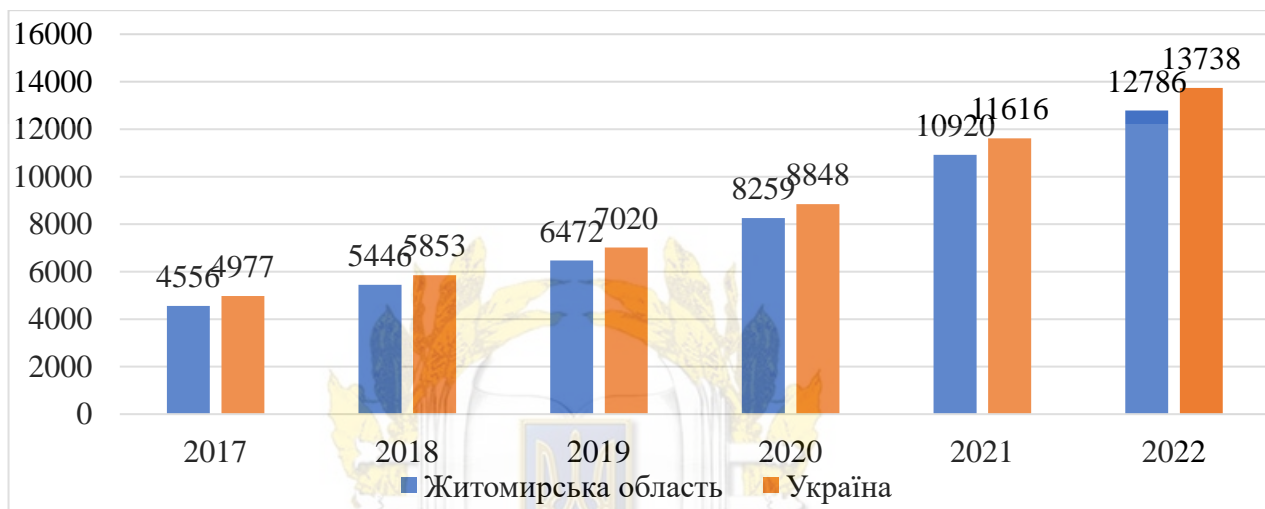
незалежно від його характеристик [50, с.121]. Однак бувають ситуації, які вимагають чоловічої присутності. Наприклад, надати соціальну послугу особі з інвалідністю, яка проживає у неблагополучному районі або скласти акт оцінки потреб особи, яка була чи є умовно засудженою або особу, яку нещодавно випустили з місця позбавлення волі.



*Джерело: розроблено автором на основі [29]*

Рисунок 3.2 – Чисельність соціальних працівників за статтю за 2017-2021 роки, тис. осіб

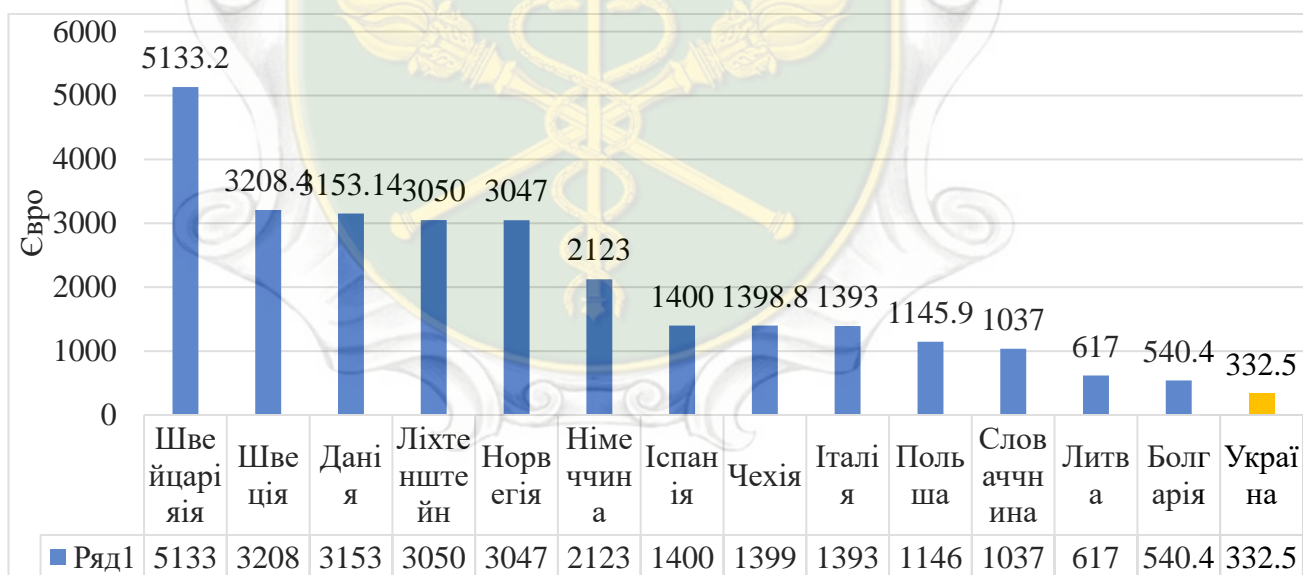
На рисунку 3.2 можна побачити, що кількість фахівців у наданні соціальних послуг чоловічої статі щороку майже вдвічі менша ніж жінок. Варто також зазначити, у 2022 році, у зв'язку з військовим станом, чисельність фахівців чоловічої статі у кожній територіальній громаді фактично наблизилася до нуля. Існує безліч факторів, які пояснюють більшу чисельність працівників соціальної роботи жінок над чоловіками і головним фактором все ж таки виступає фінансова складова. Професії соціального працівника, робітника чи фахівця є досить знеціненими, адже рівень заробітної плати не відповідає вимогам до спеціалістів. Порівняймо середньомісячний рівень зарплат в Житомирській області та в Україні загалом (рисунок 3.3).



Джерело: розроблено автором на основі [28; 29]

Рисунок 3.3 – Середньомісячна заробітна плата працівників соціальної роботи в Житомирській області та в Україні за останні 6 років (грн)

На даному рисунку бачимо, що рівень заробітних плат у Житомирщині трохи нижча, аніж в Україні в загалом, але щороку рівень зростає в середньому на 22,4%. З одного боку, це досить непогано, однак, якщо порівняти із рівнем заробітних плат цих професій країн Європи, то можемо побачити таку ситуацію (рисунок 3.4).



Джерело: розроблено автором на основі [31; 35; 37-46]

Рисунок 3.4 – Середньомісячна заробітна плата працівників соціальної роботи у країнах Європи та в Україні (євро)



Як бачимо, розмір заробітної плати в Україні є найменшим серед показників інших країн Європи, навіть у Болгарії рівень зарплати працівників соціальної роботи у 1,5 раза вищий, аніж в Україні. Найвищий рівень заробітної плати в однієї з найбагатших країн у світі – у Швейцарії. У всіх перелічених країнах професія соціального працівника/робітника також вважається однією з низькооплачуваних. Німеччина вважається однією з еталонів у сфері соціального захисту населення, однак рівень заробітних плат соцпрацівників сусідньої Данії та карликового Ліхтенштейну вищі.

Третьою проблемою можна визначити відсутність ефективної системи державно-приватного співробітництва в сфері надання соціальних послуг. Наявність такого партнерства забезпечила б якісніше обслуговування населення [50, с. 121].

Також є певні проблеми у нормативно-правовій базі, що перешкоджають розвитку системи надання соціальних послуг на рівні територіальних громад. Яскравим прикладом може слугувати відсутність або застарілість соціальних норм, на яких повинні створюватися правила та принципи надання соціальної підтримки, які підкреслюють ознаки централізованої законодавчої підтримки [50, с. 121].

Варто ще зазначити про проблеми у термінології в нормативно-правових актах, які полягають у невизначеності та розбіжності основних понять. Так, між термінами «соціальна підтримка» і «соціальні послуги» відсутній взаємозв'язок. У ст.8 Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» зауважено, що сім'ям/особам, що опинилися у СЖО, щоб оцінити розміри державних гарантій соціальної підтримки встановлюються державні соціальні норми у сфері надання соціальних послуг [3]. Хоча, визначення «соціальна підтримка» немає.

Існує також проблема у невідповідності термінології деяких нормативно-правових актів. Наприклад, Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» у статті 1 визначає державні соціальні стандарти як комплекс соціальних норм і нормативів, встановлених законами та нормативно-

правовими актами, що встановлюють рівні основних державних соціальних гарантій. Однак, стаття 8 цього ж закону стверджує, що розміри державних гарантій соціальної підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначаються державними соціальними нормативами у сфері надання соціальних послуг [3]. Закон України «Про соціальні послуги» використовує зовсім інший підхід до поняття «державні соціальні стандарти», змінюючи його на «державний стандарт соціальної послуги», що охоплює зміст, розмір, норми, умови та порядок надання соціальної послуги, а також показники її якості, встановлені нормативно-правовим актом головного органу керуючої влади у сфері соціальної політики [4]. Ці розбіжності призводять до проблем у визначенні вартості соціальних послуг, оскільки відсутні чіткі норми і нормативи, а також неузгодженість між соціальними послугами, що фінансуються з державного бюджету, та платними соціальними послугами.

Варто ще відзначити про труднощі в оцінці якості та економічної ефективності заходів з надання соціальної допомоги. Основними проблемами в управлінні соціальною роботою на рівні територіальних громад є:

- нормативно-правова неврегульованість прав надання соціальних послуг у громаді, нормування та стандартизації якостей цих послуг. Це обумовлено сучасним механізмом забезпечення фінансування та налагоджування, який практично блокує перспективи органам місцевого самоврядування запрошувати міждержавних суб'єктів надання послуг, а також створювати та розвивати власний механізм надання стаціонарних і альтернативних послуг у відповідності з специфічними потребами конкретної громади;
- відсутність партнерства між територіальними громадами, що суттєво знижує ефективність управлінського впливу в соціальній сфері;
- присутність складнощів із оцінкою ефективності та якості роботи фахівців соціальної роботи з різними групами населення, які потребують у наданні соціальних послуг [30, с. 3].

Таким чином, система надання соціальних послуг у громаді має різноманітні проблеми, які проявляються з довоєнного часу та безпосередно негативно впливають на розвиток.

### 3.2. Шляхи вирішення проблем

Однією з пріоритетних цілей соціальної політики є якісне надання соціальних послуг населенню. Під ними розуміються послуги, через які здійснюється соціальний захист населення:

- підтримка особам та сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах;
- допомога людям похилого віку, особам з інвалідністю, інклюзіям тощо [26, с. 120].

Найближче до запитів населення, яке в певній місцевості потребує допомоги та уваги, перебуває місцева влада. Вона може дієво виявляти та надавати інформаційні послуги щодо потреб найбільш вразливих верств населення, що допомагає грамотно розподілити кошти держави в залежності від того, кому більше потрібна допомога. Саме децентралізація соціальних послуг здатна посилити відповідальність органів місцевої влади за дотримання та підвищення якості життя, фінансове забезпечення, вибір надавача соціальних послуг (рисунок 3.5):

Одержувачі послуг	Територіальні громади	Держава
<ul style="list-style-type: none"> <li>•отримають доступ до соціальних послуг, що краще задовольняють їх потреби</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•краще дбатимуть про своїх членів і, що не менш важливо, самі визначатимуть оптимальні напрями вирішення власних проблем</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•в умовах обмежених бюджетних ресурсів кошти використовуються ефективніше, а громадяни будуть краще забезпечені необхідними соціальними послугами</li> </ul>

Рисунок 3.5 – Переваги децентралізації соціальних послуг для її суб'єктів [26, с. 120]

На рисунку можна побачити переваги децентралізації для трьох сторін, тобто можна стверджувати, що при ній всі сторони у вигаді.

Застосування на практиці позитивного досвіду розвитку провінційних містечок європейських країн, у яких місцева влада дає спільноті свободу слова і волю ідей нововведень у галузі соціальної сфери являється одним із перших ключових кроків до рішення проблем та розвитку системи надання соціальних послуг у територіальній громаді. Таке рішення вбачає собі багато чого позитивного, зокрема:

- розширенню варіативності та підвищенню рівня якості надання соціальних послуг з боку інститутів соціального захисту населення та соціального забезпечення;
- доступності моніторингу діяльності установ, які займаються менеджментом соціального обслуговування;
- покращенню методів управління інституційними елементами, які були малокорисними для суспільства;
- створення оптимального клімату для розвитку конкурентності та партисипативності населення для досягнення максимально високих показників рівня життя у територіальній громаді [50, с.121].

Вдосконалення системи надання соціальних послуг у територіальній громаді та стимулювання місцевої влади до цього є актуальними цілями попри те, що в Україні триває війна. Для держава максимально ефективної реалізації надання соціальних послуг державою потрібно зробити акцент на систематичному плануванні цього процесу, а також запровадити систему фінансової мотивації для територіальних громад, які успішно здійснюють соціальну політику та перевиконують плани [50, с. 122].

Органам місцевого самоврядування, Кабінету Міністрів України, Міністерству соціальної політики України слід здійснити низку заходів задля збільшення переваги та покращення функціонування сфери надання соціальних послуг (рисунок 3.6).

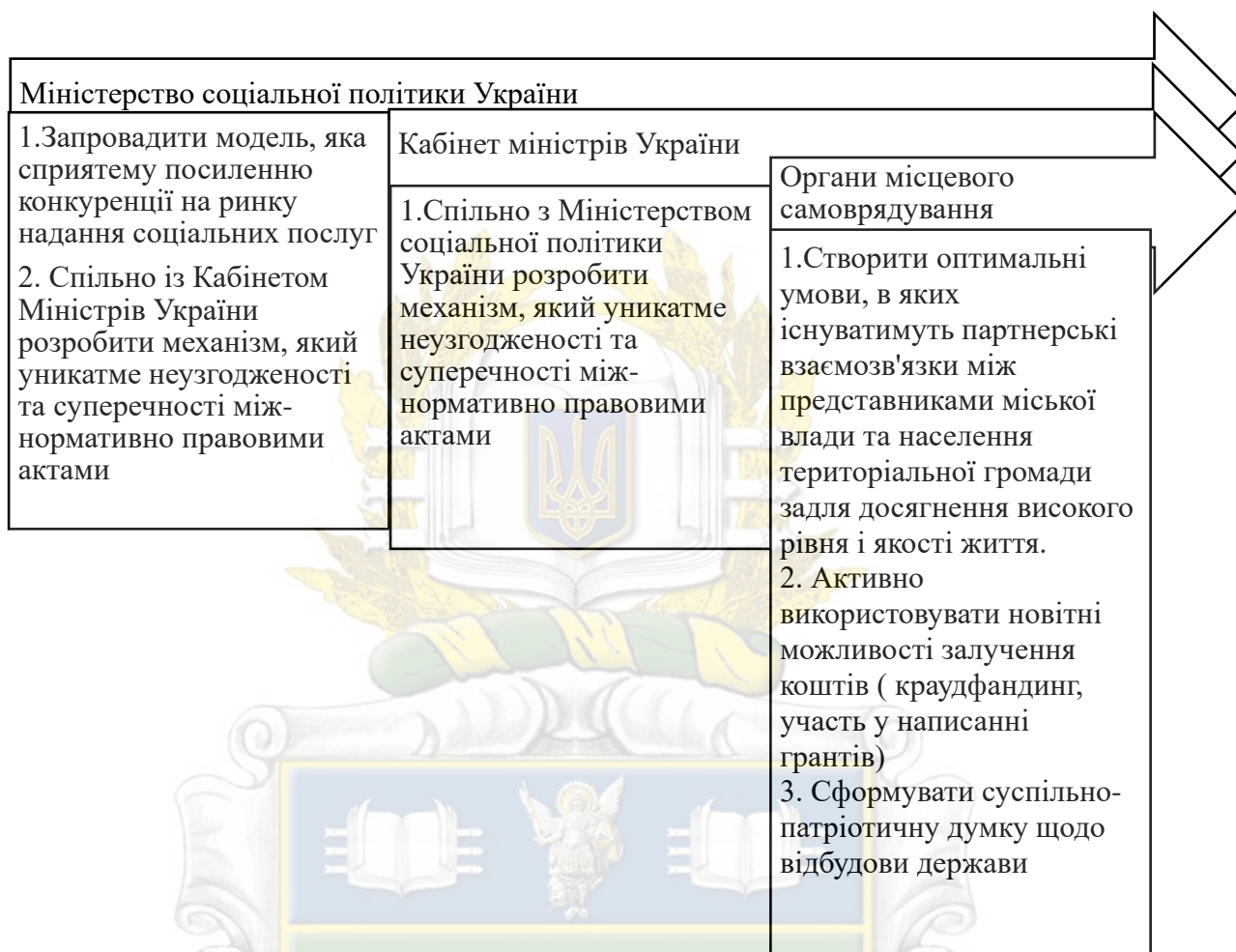


Рисунок 3.6 – Дії щодо покращення системи надання соціальних послуг у територіальній громаді [50, с.122]

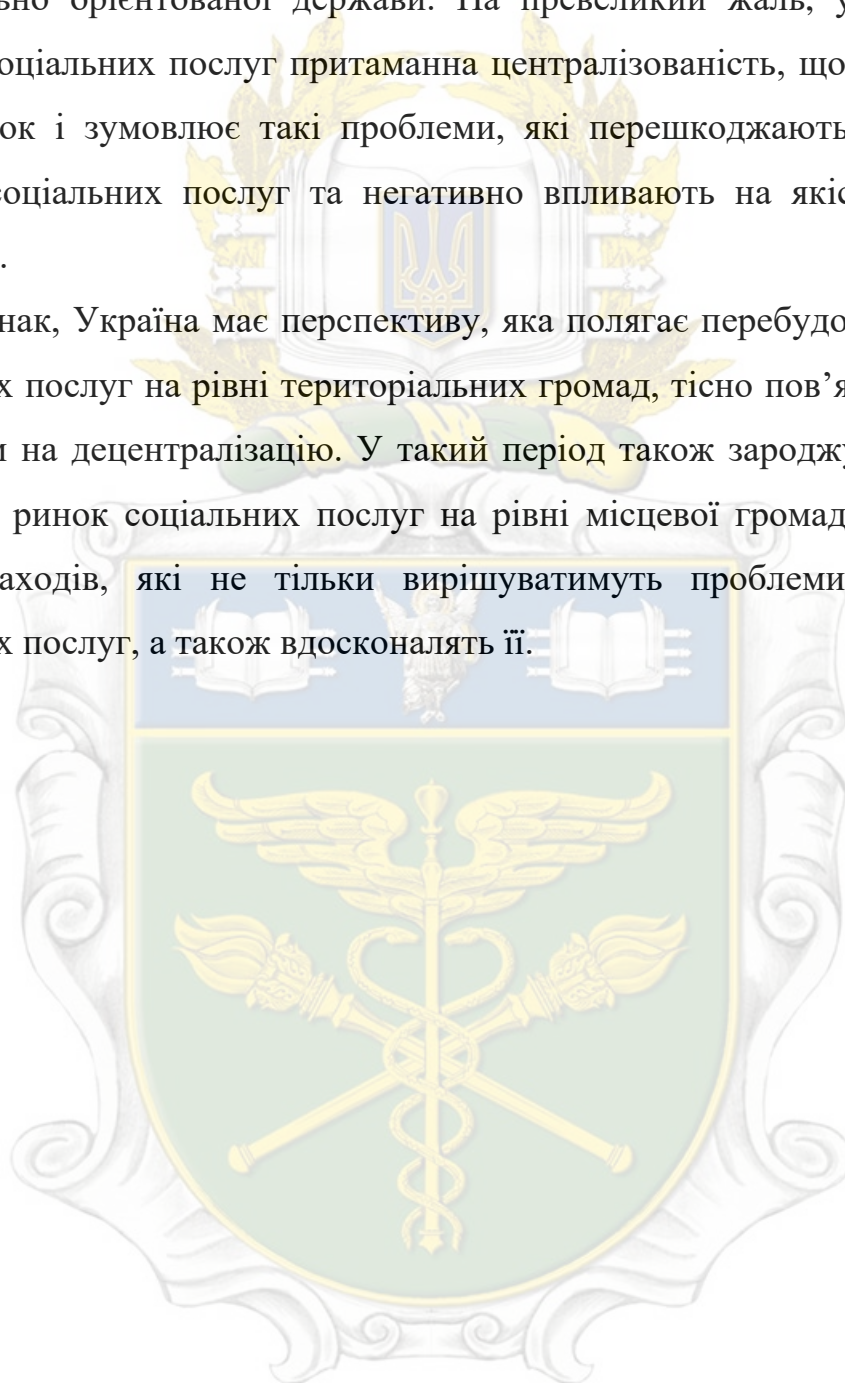
Також варто додати про організацію вдосконалення системи управління установами соціального захисту населення у територіальній громаді, а також вдосконалення принципу здійснення повноважень та функцій державного управління. При цьому це все повинно проводитися, враховуючи інтереси суспільства, на засадах прозорості діяльності органів місцевої влади та протидії хабарництву.

Нинішнє молоде покоління перспективне, ініціативне, талановите і саме за ним майбутнє. В руках сучасної перебуває подальша доля країни, адже за ними буде ціль відбудувати країну фактично «з нуля», розвивати різні сфери життєдіяльності у тому числі сферу соціального захисту населення, запроваджувати нові механізми надання соціальних послуг, розвивати методи

залучення коштів задля ефективної діяльності та покращення рівня та якості життя у територіальних громадах.

Отже, розвиток у соціальній сфері – це неодмінна умова розвитку України як соціально орієнтованої держави. На превеликий жаль, українській системі надання соціальних послуг притаманна централізованість, що негативно впливає на розвиток і зумовлює такі проблеми, які перешкоджають розвитку системи надання соціальних послуг та негативно впливають на якість обслуговування населення.

Однак, Україна має перспективу, яка полягає перебудові системи надання соціальних послуг на рівні територіальних громад, тісно пов'язуючи з поетапним переходом на децентралізацію. У такий період також зароджується необхідність розвивати ринок соціальних послуг на рівні місцевої громади. Варто здійснити перелік заходів, які не тільки вирішуватимуть проблеми системи надання соціальних послуг, а також вдосконалять її.



## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Соціальні послуги являють собою перелік заходів, дій з допомоги тим, хто опинився у складних життєвих обставинах та не здатні подолати самотійно складнощі. Вони беруть свій початок з благодійності, яка існує паралельно з розвитком людства і яка набирає оберти актуальності на сьогоднішній день, під час військового стану в Україні.

Кожен етап формування та розвитку системи надання соціальних послуг в територіальній громаді за період Незалежності України має свої особливості, але всі вони супроводжувалися прийняттям одного чи іншого нормативно-правового акту. Прийнятий Закон України «Про соціальні послуги» у 2003 році, новий Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 року та «Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади», що була ухвалена у 2014 році зробили найбільший внесок у розвитку децентралізації та формуванні системи надання соціальних послуг.

Сучасний процес надання соціальних послуг містить у собі складний процес, який складається з чотирьох етапів. Ефективність процесу залежить від обсягу та доцільності інформації, правильного розподілу робочих обов'язків між працівниками соціальних служб відповідно до їх навичок, грамотним розподілом бюджетних коштів на надання соціальних послуг.

Комунальна Установа «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області є успішним прикладом реформ у сфері надання соціальних послуг на рівні територіальних громад, адже підприємство було утворено внаслідок злиття двох підприємств, кожен з яких приносив значно менше користі, аніж новоутворена установа.

Варто зазначити, що за півтора року існування установа стрімко розвинулась і надалі продовжує це робити. З'явилося нове відділення, яке займається наданням соціальних послуг особам з інвалідністю, які досягли віку 18 років. Відповідно, перелік платних та безкоштовних послуг також збільшується, адже щодня збільшується кількість людей, потребуючих допомоги.

Оскільки підприємство має стрімкий розвиток, розмір видатків з кожним роком збільшується, а їх перелік зростає. Однак, за рахунок розширення списку платних соціальних послуг розмір прибутку також зростає.

Консультавання та інформування є найбільш поширеними соціальними послугами, які надаються в Комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області. Це прості послуги, проте, вони можуть бути елементами комплексних соціальних послуг, у яких суть також може бути надання інформації щодо умов отримання різних видів допомоги чи надання допомоги у вирішенні проблемної життєвої ситуації (аналіз проблеми, визначення ключових факторів, створення плану по вирішенню цієї проблеми. Серед комплексних найпоширенішою послугою можна вважати соціальну профілактику, сутність якої полягає в організації проведення різних просвітницьких заходів (лекції, тренінги, бесіди...) на різноманітні теми: від здорового способу життя до неупередженого ставлення до найбільш вразливих груп населення.

Катастрофічна нестача соцпрацівників, соцробітників та фахівців із соціальної роботи чоловіків – одна із ключових проблем не тільки в Комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області, а й у інших територіальних громадах, адже необхідність надавати соціальні послуги у небезпечних місцях є завжди. Спад кількості працівників чоловічої статі почав проявлятися ще до війни, аж у 2019-2020 роках.

Наша країна прагне стати соціальною державою, зате, централізованість системи надання соціальних послуг зумовлює низку проблем, які впливають на якість надання соціальних послуг та затримують процеси розвитку системи:

- недостатнє фінансування соціальних послуг при розширенні спектру категорій суспільства, які потребують допомоги;
- відносно невисокий рівень фінансування оплати праці;
- низький рівень участі у написанні грантів, карудфандингу;
- неузгодженості та суперечності у нормативно-правових актах, через які виникають складнощі в розрахунку вартості надання соціальних послуг;



- наявність труднощів із оцінювання ефективності та якості роботи фахівців соціальної роботи з різними групами населення, які потребують у наданні соціальних послуг.

У такий період в країні зростає необхідність вирішувати ці проблеми та вдосконалювати систему надання соціальних послугів шляхом децентралізації. Тому доцільно здійснити такий перелік заходів:

- створити умови конкурентоздатності на ринку надання соціальних послуг;
- розвиток партнерських взаємозв'язків між місцевою владою та суспільством, громадськими, волонтерськими, благодійними організаціями та іншими територіальними громадами;
- активне використання новітніх механізмів залучення коштів;
- розробка механізму який перешкоджатиме незгодженості та суперечностям між нормативно-правовими актами;
- формування суспільно-патріотичної думки щодо відбудови країни у післявоєнні часи.

Саме сучасна молодь, студенти, які навчаються/ закінчують навчання у вишах займатиметься питанням розбудови України як соціальної держави, покращення системи надання соціальних послуг на рівні територіальних громад, адже в їх руках – доля Батьківщини. Проходження практик у різних установах соціального захисту населення для них буде ефективним методом отримання напрацювань, досвіду, який їм знадобиться в подальшому.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон від 28.06.1996 №254к/96-ВР. База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/constitution>.
2. Сімейний кодекс України із внесеними змінами від 19.02.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2947-14/ed20220219#Text>.
3. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14/ed20221119#Text>.
4. Про соціальні послуги: Закон України із внесеними змінами від 27.04.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
5. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України із внесеними змінами від 15.01.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>.
6. Про деякі заходи щодо забезпечення права громадян на якісні та безпечні соціальні послуги: Указ Президента України від 29.01.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/30/2021#Text>.
7. Про деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text>.
8. 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>.
9. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 р. №429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>.
10. Про затвердження форми акту про надання соціальних послуг екстренно (кризово): Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.04.2022 №135. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0512-22#Text>.
11. Про зміну найменування Бердичівського міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та припинення юридичної особи Бердичівський міський центр соціальних служб шляхом приєднання: Рішення Бердичівської

міської ради Житомирської області №166 від 18.03.2021. URL: <https://doc.berdychiv.com.ua/document?category=2&number=166>.

12. Про затвердження Положення структури та загальної чисельності Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області: Рішення Бердичівської міської ради Житомирської області №485 від 23.02.2022. URL: <https://doc.berdychiv.com.ua/document?category=2&number=485>

13. Про основні засади економічної та соціальної політики: Постанова Верховної Ради України від 19.10.1994. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/216/94-%D0%B2%D1%80#Text>.

14. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#>.

15. Про затвердження плану заходів на 2020 рік з реалізації Стратегії подолання бідності: Розпорядження Кабінету міністрів України від 03.03.2020 №202-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/202-2020-%D1%80#Text>.

16. Про надходження та використання коштів загального фонду (форма N2м) за 2021 рік: Звіт Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області

17. Про надходження та використання коштів загального фонду (форма N2м) за 2022 рік: Звіт Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.

18. Про надходження і використання коштів, отриманих як плата за послуги (форма N 4-1м) за 2021 рік: Звіт Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.

19. Про надходження і використання коштів, отриманих як плата за послуги (форма N 4-1м) за 2022 рік: Звіт Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області.

20. Тарифи на платні соціальні послуги, що надаються Бердичівським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг): Затверджено Директором Бердичівського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) від 01.01.2021.

21. Про затвердження переліку та тарифів на платні соціальні послуги Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області на 2022 рік: Рішення Бердичівської міської ради Житомирської області №569 від 13.07.2022. URL: <https://doc.berdychiv.com.ua/document?category=2&number=569>.
22. Про затвердження переліку та тарифів на платні соціальні послуги Комунальної Установи «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області на 2023 рік: Рішення Бердичівської міської ради Житомирської області №791 від 28.02.2023. URL: <https://berdychiv-rada.gov.ua/wp-content/uploads/2023/03/791.pdf>.
23. Моніторинг здійснення соціальної роботи з сім'ями/особами вразливих груп населення, у т. ч. які перебувають у складних життєвих обставинах Комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Бердичівської міської ради Житомирської області станом на 31.12.2022.
24. Hryshova I. Yu. and Shestakovs'ka T.L. 2017. «Institutional regulators of socioeconomic provision of persons with disabilities in the Ukrainian medical services market», *Ekonomichnyj analiz: zb. nauk prats' Ternopil's'kyj natsional'nyj ekonomichnyj universytet*, vol. 27 (3), pp. 242-248.
25. State Employment Service. 2019. available at. URL: <http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index>.
26. Бичук І., Колосок А. Менеджмент соціальних послуг територіальної громади в умовах воєнного стану. Ввічливість. *Humanitas* №3. 2022. Луцьк. Волинський національний університет імені Лесі Українки С. 92-99. URL: <http://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/article/view/694/639>.
27. Вікіпедія: комунальна установа. URL: <https://bit.ly/3MGresO>.
28. Головне управління статистики у Житомирській області. URL: <http://www.zt.ukrstat.gov.ua/>.
29. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>.
30. Дубич К. В. Участь громадських організацій в публічному управлінні системою соціальних послуг. *Державно-управлінські студії*. 2017. №2 С. 1-4. URL: <http://www.dus.nayka.com.ua/?op=1&z=26>.
31. Зарплата в Німеччині: основні показники та тенденції. URL: <https://migrant.biz.ua/nimechchina/roboata-de/zarplata-v-nimechchhini.html>.

32. Кравченко О. Соціальна робота в громаді в умовах війни. 2022. С.63-70. URL: <https://bibliotekanauki.pl/articles/2081505.pdf>.
33. Кравченко О. О., Молоченко І. А. Становлення системи надання соціальних послуг в Україні. Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів. С. 53-54. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/27681/1.pdf>.
34. Майборода В. Розвиток соціальних послуг у територіальній громаді. Соціальна робота з сім'ями: теорії, моделі, ефективні практики: монографія. Луцьк. Волиньполіграф. 2021. С. 132-155. URL: [https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/19749/3/soc\\_robota\\_monograf.pdf#page=132](https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/19749/3/soc_robota_monograf.pdf#page=132).
35. Мінімальні та середні зарплати в Іспанії: <https://migrant.biz.ua/ispania/robotas/zarplata-v-ispanii.html>.
36. Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. Київ. 2019. С. 1-16. URL: <https://bit.ly/3BZfBIA>.
37. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Болгарії. URL: <https://www.zaplatomer.bg/uk/zarplaty/okhorona-zdorov-ja-ta-soc-alna-robota/soc-alnijj-prac-vnik>.
38. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Данії. URL: <https://www.paylab.com/dk/zarplata-v-krayini?lang=uk>.
39. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат в Італії. URL: <https://www.paylab.com/it/zarplata-v-krayini?lang=uk>.
40. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Ліхтенштейні. URL: <https://www.paylab.com/li/zarplata-v-krayini?lang=uk>.
41. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Норвегії. URL: <https://www.paylab.com/no/zarplaty/okhorona-zdorov-ja-ta-soc-alna-robota/soc-alnijj-prac-vnik?lang=uk>.
42. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Польщі. URL: <https://www.pensjometr.pl/uk/zarplaty/okhorona-zdorov-ja-ta-soc-alna-robota/soc-alnijj-prac-vnik> Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Ліхтенштейні. URL: <https://www.paylab.com/li/zarplata-v-krayini?lang=uk>.

43. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Словачкій Республіці. URL: <https://www.platy.sk/uk/zarplaty/okhorona-zdorov-ja-ta-soc-alna-robota/soc-alnijj-prac-vnik>.
44. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Чеській Республіці. URL: <https://www.platy.cz/uk/zarplaty/okhorona-zdorov-ja-ta-soc-alna-robota/soc-alnijj-prac-vnik>.
45. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Швейцарії. URL: <https://www.paylab.com/ch/zarplaty/okhorona-zdorov-ja-ta-soc-alna-robota?lang=uk>.
46. Огляд заробітної плати на посаді соціальний працівник та огляд зарплат у Швеції. URL: <https://www.paylab.com/se/zarplaty/okhorona-zdorov-ja-ta-soc-alna-robota/soc-alnijj-radnik?lang=uk>
47. Офіційний сайт Бердичівської міської ради. URL: <https://berdychiv-rada.gov.ua/>.
48. Семігіна Т. Сучасна соціальна робота. *Академія праці, соціальних відносин і туризму*. Київ. 2020. 276 с. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Tetyana-Semigina/publication/342003632\\_Sucasna\\_socialna\\_robota/links/5eddf6ae299bf1d20bd86768/Sucasna-socialna-robota.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tetyana-Semigina/publication/342003632_Sucasna_socialna_robota/links/5eddf6ae299bf1d20bd86768/Sucasna-socialna-robota.pdf).
49. Сухова К. К. Нормативно-правова база надання соціальних послуг. Державне управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. С. 64-70. URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/7-8\\_2022/13.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/7-8_2022/13.pdf).
50. Сухова К. К. Проблемні аспекти державного управління наданням соціальних послуг у територіальних громадах. Державне управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 4. С.118-123. URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/4\\_2022/22.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2022/22.pdf).