

КОНОПЛЬОВА О.М.

*магістрантка спеціальності «Соціальне забезпечення»
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

ЩЕРБИНА С.С.

*кандидат соціологічних наук, доцент,
в.о. завідувача кафедри «Соціальна робота»
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

**ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У
КОМУНАЛЬНІЙ УСТАНОВІ «ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
ПОСЛУГ КАМ'ЯНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ»**

Удосконалення системи соціального захисту в територіальних громадах є одним із основних напрямів сучасної соціальної політики

України [1]. В умовах збройних викликів, децентралізації, зростання кількості вразливих сімей значно зростає потреба у гнучких моделях організації соціальних послуг на місцевому рівні [3]. Проведене дослідження дозволяє комплексно проаналізувати практику, проблеми й перспективи комунального Центру.

1. Теоретичні та методологічні основи дослідження.

Методика включала класичні та сучасні підходи: анкетування (n=125), інтерв'ювання персоналу (n=25), вивчення річної звітної та локальної документації Центру, аналіз електронних баз клієнтів, використання елементів кейс-стаді. Емпірична база доповнена спостереженнями за роботою підрозділів, статистикою звернень за 2022-2025 роки й оцінкою динаміки фінансування [2].

Об'єкт дослідження – система надання соціальних послуг у громаді, предмет – організація, зміст, проблеми і запити різних цільових категорій (військовослужбовці, ВПО, маломобільні групи, діти, похилі особи та ін.).

2. Характеристика ресурсної, кадрової та організаційної бази Центру.

Центр працює як інтегрований багатофункціональний заклад комунального підпорядкування із розвиненою структурою:

- адміністративний і організаційний сектор,
- відділення соціального супроводу,
- служба «гарячої лінії»,
- блок соціальних програм для військових та переселенців,
- психологічна, юридична служба, допомога на дому.

Станом на 2025 р. у Центрі працювало 24 особи, з яких 70 % – дипломовані фахівці із соціальної роботи, 2 психологи, решта – документальне та технічне забезпечення [2]. Проведена оптимізація розподілу обов'язків під впливом збільшення кількості ВПО та збільшення звернень у зв'язку з війною.

Важливою інновацією є запровадження елементів цифрового документообігу (ресстраційна база, електронний супровід клієнта) та створення мобільної групи для роботи із маломобільними мешканцями. Бюджет Центру (5610 тис. грн, на 2025 рік) формується з надходжень згідно місцевих соціальних програм, цільових державних дотацій, грантових ініціатив [2].

3. Спектр соціальних послуг та технології їх надання.

Функціонал Центру охоплює:

- матеріальну допомогу для військових, сімей загиблих (34 % звернень);

VI ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ «Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі»

- супровід ВПО (безоплатна юридична, психологічна допомога, програми працевлаштування, оформлення документів – 23,3 %);
- програми домашнього догляду, патронаж, екстрені виїзди, які склали 18,7 %;
- групові освітні та інформаційні заходи (11 %);
- інноваційні послуги – дистанційне консультування, цифрові сервісні платформи.

У 2025 р. понад 80 % звернень відбувалися через електронну систему попереднього запису; діяла мобільна служба для обслуговування літніх та інвалідів без доступу до інтернету.

Застосовувався кейс-менеджмент (1 фахівець – не більше 15 кейсів), мультидисциплінарний підхід при роботі із сім'ями у кризі (спільні консультації соціального працівника, психолога, юриста) [4]. Весь процес супроводжувався моніторингом задоволеності та якості (індикативні анкети клієнтів після отримання допомоги, самооцінка працівників), що сприяло швидкому реагуванню на зміни у структурі потреб.

4. Основні емпіричні результати дослідження та їх інтерпретація.

Найвища частка звернень за грошовою допомогою або оформлення пільг – 42 % від загалу.

Динаміка звернень військовослужбовців та членів сімей зросла у 2,5 рази із 2022 по 2025 роки.

89 % опитаних військовослужбовців задоволені якістю та своєчасністю послуг.

ВПО основну потребу вбачають у професійній юридичній підтримці, консультації щодо статусу та працевлаштування (73 %) [3].

91% отримувачів послуг зазначили зручність електронного обслуговування.

Виявлено: приблизно 22 % клієнтів відзначили необхідність додаткових роз'яснень щодо алгоритмів отримання соцпослуг, майже 14 % – скаржились на недостатню пропозицію занять для дітей (освітні та рекреаційні програми).

Внутрішній аудит засвідчив скорочення середньої тривалості обробки заяви до 5,2 днів [3].

5. Проблеми, труднощі й антикризові дії.

Перевантаження персоналу у пікові періоди, зростання кількості «кейсів» на одного фахівця (до 18 у кризові тижні).

Потреба у спеціалізованих програмах підтримки для нових категорій (постраждалі внаслідок війни, люди з вкрай складними соціальними історіями).

Недостатній рівень комп'ютерної грамотності частини клієнтів, складність роботи з електронними заявами для літніх людей.

Часткова нестача material resource – від екстреної гуманітарної допомоги до транспортування.

Нерівномірна поінформованість про сервіси серед окремих категорій населення.

У відповідь Центр:

- проводив регулярні тренінги для персоналу,
- запровадив короткотермінові курси цифрової грамотності для клієнтів,
- створив окрему гарячу лінію для кризових звернень родин військових.

6. Перспективи розвитку, практичні й наукові рекомендації.

Інтенсифікувати партнерство з громадами, медичними закладами, профільними НГО, розширити мережу позабюджетних джерел фінансування.

Розробити освітньо-консультаційні продукти для клієнтів різних вікових груп, впровадити регулярну інформаційно-просвітницьку роботу.

Посилити напрям психосоціальної допомоги персоналу Центру задля запобігання професійному вигоранню.

Збільшити кількість фахівців із діджитал-компетентностями.

Впровадити автоматизовані ІТ-системи трекінгу заявок та аналітики звернень для оперативного аналізу попиту й розвантаження персоналу.

Організувати спільні заходи з волонтерами, залучати мешканців до волонтерських ініціатив.

Досвід Центру є типовою моделлю для сучасної української громади у складних соціальних умовах. Поєднання кейс-менеджменту, діджитал-рішень та адресної підтримки дозволяє підвищувати якість і оперативність соціальних послуг, зміцнювати довіру та взаємодію з клієнтом.

Список використаних джерел

1. Атаманчук, Г.В. Теорія державного управління: курс лекцій. К. : Омега-Л, 2020. [Електронний ресурс]. URL : <https://www.twirpx.com/le/2390315/> (дата звернення: 01.10.2025).
2. Закон України «Про соціальні послуги». *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2019. № 18. ст. 73. [Електронний ресурс]. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 01.10.2025).
3. Карпич, І. Реалізація державної політики у сфері соціального забезпечення внутрішньо переміщених осіб. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2025. № 1(14) [Електронний ресурс]. URL : [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(14\).2025.331026](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(14).2025.331026) (дата звернення: 01.10.2025).
4. Лисоконь, І., Василюк, Т. Технології кейс-менеджменту для соціального супроводу осіб, які постраждали від війни. *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях : матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції*,

VI ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ «Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі»

присвяченої 220-річчю від дня заснування Університету. м. Харків, 7 листопада 2024 р. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2024. С. 163-165.

5. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах : виклики та потреби. [Електронний ресурс]. URL : https://www.pryncyp.org/wp-content/uploads/2024/01/soczposlugy_pdf.pdf (дата звернення: 01.10.2025).