

УДК: 364.005.6

Балухтіна О. М.¹, Прокоп'єв А. К.²

¹ канд. іст. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² асп. НУ «Запорізька політехніка»

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ МОНІТОРИНГУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

В умовах децентралізації моніторинг надання соціальних послуг набуває значення не лише як форма контролю, а як складова механізму публічного управління, що дає змогу встановити відповідність між потребами населення, змістом послуг, їх якістю, доступністю та результативністю. Актуальність дослідження зумовлена тим, що передача значної частини повноважень на рівень територіальних громад посилила потребу в такому механізмі моніторингу, який забезпечував би не формальне звітування, а постійне відстеження стану соціального обслуговування й ухвалення управлінських рішень на основі перевірених даних. Нормативну основу цього процесу в Україні формують Закон України «Про соціальні послуги» [3] та постанова Кабінету Міністрів України № 449, якою затверджено Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг [2]. Метою дослідження є обґрунтування змісту та напрямів удосконалення механізму моніторингу надання соціальних послуг на прикладі ОТГ Житомирської області. Проблема полягає в тому, що чинні процедури моніторингу не завжди забезпечують повний зв'язок між збиранням інформації, оцінкою якості послуг і подальшим коригуванням соціальної політики на місцевому рівні.

У науковому розумінні механізм моніторингу надання соціальних послуг доцільно трактувати як сукупність нормативно визначених процедур, суб'єктів, показників та інструментів збору, обробки й аналізу інформації, за допомогою яких здійснюється систематичне відстеження стану, якості та доступності соціальних послуг. У такому тлумаченні моніторинг виходить за межі простого контролю і виступає інформаційно-аналітичною основою управління соціальною сферою громади. У сучасних дослідженнях увага зосереджується на необхідності поєднання методологічної чіткості оцінювання з практичними інструментами вдосконалення системи моніторингу в громадах [1]. Саме тому доцільно розглядати його через кілька взаємопов'язаних компонентів:

- 1) нормативно-правовий, який визначає правила, підстави та порядок оцінювання;
- 2) організаційний, що охоплює суб'єктів, послідовність процедур і відповідальність;

3) кадровий, пов'язаний із професійною спроможністю працівників;
4) інформаційно-аналітичний, який забезпечує збір і тлумачення даних;
5) цифровий, що створює умови для їх систематизації, порівнюваності та оперативного використання [1; 2].

Такий підхід відповідає і сучасній європейській управлінській практиці, де ефективність соціальних послуг дедалі більше пов'язується з доказовістю рішень, орієнтацією на потреби отримувача та постійним зворотним зв'язком.

Практичний вимір проблематики простежується на прикладі Житомирської області, яка включає 4 райони, 66 ОТГ і 1668 населених пунктів, а чисельність населення становить 1 208 212 осіб. Така структура свідчить, що механізм моніторингу не може бути однаковим для різних типів громад, оскільки міські та сільські громади істотно відрізняються за кадровими, фінансовими, логістичними та інформаційними ресурсами. За цих умов предметом моніторингу має бути не лише факт надання послуги, а й її територіальна доступність, своєчасність, відповідність потребам отримувачів, дотримання стандартів, кадрове забезпечення, а також рівень задоволеності населення. Якщо один із названих компонентів функціонує фрагментарно, моніторинг втрачає системність і зводиться до формального обліку.

Важливі емпіричні дані для оцінювання сучасного стану моніторингу дає публічний звіт Нацсоцслужби за результатами діяльності у 2025 році [4]. У ньому зазначено, що протягом року територіальними органами Нацсоцслужби в Україні здійснено 2 074 заходи державного контролю й моніторингу, з них 196 стосувалися саме моніторингу дотримання вимог законодавства під час надання соціальних послуг. У Житомирській області зафіксовано 45 контрольних заходів у сфері соціальної підтримки, 6 заходів моніторингу у сфері соціальних послуг і 23 заходи щодо дотримання прав дітей. Наведені дані підтверджують, що система моніторингу функціонує, однак інтенсивність саме моніторингу соціальних послуг у регіональному вимірі залишається обмеженою порівняно з масштабом мережі громад. Додатково звіт фіксує, що по Україні було перевірено 226 917 особових справ, у 39 670 з них виявлено порушення; у частині, що стосується отримувачів соціальних послуг, ідеться про 2 882 порушення у 6 744 справах. Це свідчить, що проблема якості адміністрування та дотримання вимог законодавства має не поодинокий, а системний характер. Відповідно, механізм моніторингу має бути спрямований не лише на фіксацію недоліків, а й на виявлення причин повторюваних порушень, підвищення професійної компетентності персоналу та уніфікацію підходів до оцінювання [1; 4].

За таких умов доцільно виходити з того, що вдосконалений механізм моніторингу надання соціальних послуг в ОТГ Житомирської області

повинен будуватися як послідовність дій від збирання даних до прийняття управлінських рішень. Його зміст має включати:

1) систему чітких індикаторів, які характеризують доступність, своєчасність, адресність, якість і результативність послуг;

2) поєднання кількісних і якісних методів дослідження, зокрема аналізу статистики, опрацювання звітів, анкетування отримувачів послуг, інтерв'ю з фахівцями соціальної сфери та представниками органів місцевого самоврядування;

3) цифрові інструменти збору, узагальнення та візуалізації даних;

4) обов'язковий зворотний зв'язок між результатами моніторингу та коригуванням місцевих програм соціального захисту [1; 2; 4].

У цьому разі цифровізація виступає не додатковою технічною опцією, а необхідною умовою підвищення прозорості, регулярності та доказовості моніторингу. Водночас, досвід функціонування соціальної сфери в громадах показує, що без належної підготовки персоналу навіть формально налагоджена система моніторингу не забезпечує відчутного управлінського ефекту.

Отже, механізм моніторингу надання соціальних послуг в ОТГ Житомирської області слід розглядати як систему дій, спрямованих на оцінювання якості, доступності та результативності соціального обслуговування. Аналіз нормативної бази, наукових підходів і емпіричних даних показує, що формальний контроль уже не відповідає потребам сучасного управління соціальною сферою. Тому перспективним є впровадження механізму, який поєднує уніфіковані індикатори, змішану методологію, цифрові інструменти та використання результатів моніторингу для коригування соціальної політики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Борисова Ю. В. Методологічні та практичні аспекти вдосконалення моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в громадах. *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2024. Вип. 48. С. 111–116.

2. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова КМУ від 01.06.2020 № 449. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 30.03.2026).

3. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 30.03.2026).

4. Публічний звіт в. о. Голови Нацсоцслужби за результатами діяльності у 2025 році / Національна соціальна сервісна служба України. URL: <https://nssu.gov.ua/plany-roboty> (дата звернення: 30.03.2026).