

**ПРОКОП'ЄВ А.К.**

*аспірант кафедри «Соціальна робота»  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
м. Запоріжжя, Україна*

**БАЛУХТІНА О.М.**

*кандидат історичних наук, доцент,  
доцент кафедри «Соціальна робота»  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
м. Запоріжжя, Україна*

### **ЯКІСТЬ І СТАНДАРТИЗАЦІЯ ПРОЦЕДУР МОНІТОРИНГУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ: ПРАКТИЧНІ ВИСНОВКИ ЖИТОМИРСЬКОЇ ОТГ**

В умовах проведення реформи децентралізації в Україні соціальні послуги набули особливого значення як один із ключових інструментів забезпечення добробуту громадян. У процесі передачі значних повноважень органам місцевого самоврядування саме на рівні об'єднаних територіальних громад формується система соціального захисту, що має відповідати потребам населення та гарантувати якість надання послуг. Особливої ваги набуває питання стандартизації та моніторингу, оскільки вони визначають рівень ефективності соціальної політики в громадах [1, с. 44].

Моніторинг соціальних послуг – це не просто збір статистики, а безперервний процес аналізу, що допомагає зрозуміти, наскільки послуги відповідають стандартам, наскільки вони доступні для населення і чи задоволені ними отримувачі. Постанова Кабінету Міністрів України № 587 від 01.06.2020 р. прямо визначає моніторинг обов'язковим елементом управління соціальною сферою [3]. Його завдання – не лише фіксувати проблеми, але й пропонувати шляхи їх вирішення. Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 587 від 01.06.2020 р. «Про затвердження державних стандартів соціальних послуг», також завдання моніторингу полягають в:

- оцінці відповідності наданих послуг затвердженим стандартам;
- визначенні рівня задоволеності отримувачів послуг;

– виявленні недоліків і формуванні рекомендацій для удосконалення системи соціального захисту.

Досвід Житомирської ОТГ є показовим. У громаді працює кілька спеціалізованих комунальних установ, які надають допомогу літнім людям, особам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним особам та сім'ям, що опинилися у складних життєвих обставинах. У 2023 році проведено комплексний моніторинг їхньої роботи, що включав аналіз статистичних даних, опитування клієнтів та інтерв'ю з працівниками. Це дало змогу побачити реальну картину. Найбільший попит, як з'ясувалося, мають послуги догляду вдома, психологічна підтримка, юридичні консультації та соціальний супровід сімей. Водночас виявилися проблеми із кадровим забезпеченням, через що деякі послуги надавалися із запізненням.

У процесі моніторингу було встановлено, що Житомирська ОТГ дотримується державних стандартів, проте існує потреба у більш детальному локальному регулюванні. Наприклад, у громаді розроблені власні індикатори ефективності, які враховують специфіку сільських територій: доступність транспортної інфраструктури, рівень цифрової грамотності населення, потреба у мобільних соціальних бригадах.

Важливо, що стандартизація дозволяє уніфікувати вимоги до якості, а це, своєю чергою, робить процес надання послуг більш прозорим і зрозумілим як для населення, так і для працівників соціальної сфери [2].

1. Кадровий потенціал. Соціальні служби громади відчувають нестачу кваліфікованих фахівців, особливо у сфері психологічної допомоги та роботи з дітьми.

2. Фінансування. Попри розширення повноважень, громада має обмежені ресурси для забезпечення повного спектру соціальних послуг.

3. Методологія оцінювання. Відсутність єдиних методик збору та аналізу даних ускладнює формування об'єктивної картини щодо якості надання послуг.

4. Участь громадськості. Хоча впроваджено механізми громадських слухань, їх ефективність залежить від активності населення, яка часто залишається низькою.

На підставі проведеного аналізу можна зробити кілька важливих висновків:

- регулярний моніторинг дозволяє оперативно виявляти недоліки й адаптувати соціальні програми відповідно до реальних потреб населення;
- застосування стандартних процедур сприяє підвищенню довіри до органів місцевого самоврядування;
- важливим напрямом є цифровізація процесів збору даних і створення єдиних електронних реєстрів отримувачів соціальних послуг;

– доцільним є розширення практики мобільних соціальних бригад, які можуть охоплювати віддалені сільські території [2].

По-перше, впровадження стандартів створює єдину рамку оцінювання для всіх видів соціальних послуг. Це унеможливорює суб'єктивність рішень, дає змогу формувати уніфіковану систему показників, яка є зрозумілою як для виконавців, так і для отримувачів послуг. Застосування таких стандартів у Житомирській ОТГ дало можливість своєчасно виявляти недоліки в роботі соціальних служб та оперативно їх усувати.

По-друге, моніторинг сприяє підвищенню адаптивності соціальних програм. Соціальні потреби громади динамічні та змінюються під впливом соціально-економічних, демографічних та політичних чинників. Регулярні моніторингові заходи дозволяють коригувати перелік послуг, їхній обсяг і методи надання, орієнтуючись на актуальні виклики. Це особливо важливо в умовах воєнного стану, коли потреби населення різко зростають і потребують негайного реагування.

По-третє, практика Житомирської ОТГ демонструє значення поєднання державних стандартів і місцевих ініціатив. З одного боку, дотримання національних вимог гарантує якість і відповідність нормативам. З іншого – розробка власних індикаторів, врахування специфіки громади (транспортна доступність, рівень цифрової грамотності населення, віддаленість сільських територій) дозволяє створити більш адресну та ефективну систему соціальної підтримки.

По-четверте, особливу роль у забезпеченні якості відіграє залучення громадськості. Використання інструментів партисипативного управління – громадських слухань, опитувань отримувачів послуг, створення дорадчих рад – сприяє кращому врахуванню потреб населення, формує відчуття співвідповідальності за розвиток громади.

По-п'яте, результати дослідження засвідчили потребу у системному підвищенні кваліфікації кадрів. Без достатнього кадрового потенціалу навіть найкращі стандарти залишаються декларативними. Тому доцільно інституціоналізувати програми підготовки та перепідготовки соціальних працівників, інтегрувати сучасні інструменти моніторингу – цифрові платформи, електронні бази даних, автоматизовані системи обробки інформації.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що Житомирська ОТГ є показовим прикладом того, як стандартизовані та системні процедури моніторингу можуть стати дієвим механізмом підвищення якості соціальних послуг. Вони забезпечують баланс між вимогами державної політики та реальними потребами громади, формують основу для

подальшого сталого розвитку соціальної сфери. Надалі необхідно зосередитися на:

- розробці єдиної методики моніторингу для всіх громад;
- інтеграції цифрових інструментів збору та аналізу даних;
- зміцненні кадрового потенціалу соціальної сфери;
- розширенні механізмів участі громадян у плануванні й контролі

соціальних програм.

Таким чином, ефективний моніторинг у поєднанні зі стандартизацією стає не лише елементом управління, а й важливим фактором демократизації соціальної політики, що відповідає стратегічним завданням децентралізації в Україні.

### **Список використаних джерел**

1. Андрущенко В. Соціальні послуги в умовах децентралізації: проблеми та перспективи. Київ : Ін-т соціальних досліджень, 2020. 112 с.
2. Звіт Житомирської міської ради про стан надання соціальних послуг у 2023 році. URL: <https://zi-rada.gov.ua> (дата звернення 10.09.2025).
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження державних стандартів соціальних послуг» від 01.06.2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-p> (дата звернення: 12.09.2025).