

САМОФАЛ Н.В.

*студентка спеціальності «Соціальна робота»
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

СЕРГА Т.О.

*кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри «Соціальної роботи»
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

**НАПРЯМКИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО
ЗАХИСТУ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ВІЙНИ**

Система соціальної роботи в Україні, що функціонувала до 2022 року, варто визнати – не завжди була достатньо ефективною для вирішення проблем наших громадян. Повномасштабне вторгнення стало не лише національною трагедією, а й жорстким стрес-тестом для всієї державної машини, і особливо для соціальної сфери. Той колосальний попит на допомогу, який виник з 24 лютого, показав, що ані фахівці, ані система загалом не були готові до викликів такого масштабу.

Сьогодні ми не можемо працювати по-старому. Настав час для рішучих змін. За результатами вивчення теорії та практики соціальної роботи в сучасних умовах, ми пропонуємо наступні напрями реформування

системи, яке базується на трьох ключових принципах: спеціалізація, доступність та проактивність. Мета цих реформ – перетворити соціальний захист з бюрократичної процедури на гнучкий, ефективний і, найголовніше, людиноцентричний сервіс. Стисло перерахуємо деякі ідеї модернізації цієї системи.

1. Принцип «Єдиного вікна» – це впровадження моделі інтегрованих соціальних офісів та вузької спеціалізації фахівців. Ключова ідея полягає у повному відході від застарілої моделі, де людина змушена «збирати» довідки, відвідуючи безліч інстанцій. Ми повинні створити багатофункціональні центри надання соціальних послуг, де громадяни можуть вирішити максимальну кількість питань в одному місці.

2. Спеціалізовані команди фахівців у межах цих центрів – необхідно сформувати чіткі робочі групи за напрямками, щоб кожен клієнт потрапляв до компетентного експерта. Команди можуть формуватися, наприклад, із наступних напрямів:

- команда підтримки ветеранів та їхніх родин – фахівці, що досконало знають специфіку пільг, процедур реабілітації, отримання офіційних статусів та надання психологічної допомоги;

- команда у справах ВПО та постраждалих від конфлікту – експерти з питань реєстрації, житлових програм, гуманітарної допомоги та інтеграції в нові громади;

- команда з питань сімейної політики та захисту дитинства – спеціалісти, що займаються опікою, усиновленням, допомогою сім'ям у складних життєвих обставинах та протидією домашньому насильству;

- команда підтримки осіб з інвалідністю та літніх людей – це коли фахівці, обізнані в питаннях отримання статусу інвалідності, пенсійного забезпечення та соціальної адаптації.

Такий підхід гарантує, що людина отримає вичерпні та кваліфіковані послуги від експерта, а не загальні поради від «універсального» спеціаліста.

3. Цифрова трансформація та прозорість. Гібридний підхід до надання послуг – це проблема, коли людина змушена самотужки шукати інформацію та долати бюрократичні перепони, а це дуже ускладнює ситуацію. Водночас зрозуміло, що не всі послуги можна отримати «в один клік». Такі складні випадки, як підтвердження зруйнованого майна для програми «ЄОселя», «ЄВідновлення» вимагають серйозної доказової бази і не можуть бути вирішені лише цифровими засобами.

Тому мета реформування – не тотальна цифровізація, а створення інтелектуальної гібридної системи, де держава бере на себе максимум відповідальності, а громадянин отримує чіткий, прозорий супровід.

Ми пропонуємо довести Єдиний соціальний портал («Дія. Соціальний захист») до рівня навігатору, а не просто кнопки. Для складних послуг портал має стати інтерактивним путівником – надавати чіткий алгоритм дій, тобто вичерпний і зрозумілий перелік кроків та документів для конкретної ситуації (наприклад, «Щоб подати заявку на компенсацію за зруйноване житло, вам потрібно: 1) зробити фото/відеофіксацію; 2) отримати технічний звіт... тощо»).

А якщо людина не може надати фото- та відеодоказів, щоб довести факт руйнування чи захоплення житла? У таких випадках ключову роль мають відігравати фахівці – юристи, представники місцевої влади, експерти з документування воєнних злочинів, адже саме вони допомагають правильно зібрати й оформити доказову базу.

4. Автоматизація збору даних – система має автоматично підтягувати всю можливу інформацію з державних реєстрів (право власності, склад сім'ї тощо), щоб людині не доводилося збирати довідки з інформації, яка вже є у держави. Прозоре відстеження статусу – людина повинна в реальному часі бачити кожен етап своєї справи: «Заявку прийнято», «Очікується візит комісії», «Призначено комісію на [дата]», «Рішення ухвалено». Це знімає напругу та потребу «оббивати пороги» кабінетів. Проактивне інформування для масових послуг. Для більш простих, регулярних послуг (виплати, переоформлення статусу і т. д.) автоматизація має працювати на повну силу: приміром, автоматизовані нагадування – використання SMS, сповіщень у «Дії» та месенджерах для інформування про необхідність оновити документи, подати щорічну заяву чи про зміну графіку роботи установ. Це дозволить уникнути черг, спричинених інформаційним вакуумом.

Таким чином, пропонується використовувати технології, щоб спростити бюрократію, зробити процес прозорим і повернути людині відчуття контролю над ситуацією, навіть у найскладніших обставинах.

5. Новий стандарт професії соціального працівника – це, перш за все, підвищення кваліфікації та престижу соціального працівника. Для реалізації цих змін державі потрібні вмотивовані та високопрофесійні кадри. Соціальний працівник майбутнього – це не діловод, а кейс-менеджер, який комплексно супроводжує людину чи родину на шляху вирішення її проблем та досягнення сталого соціального положення. Наприклад, це може бути впровадження обов'язкових, регулярних курсів підвищення кваліфікації щодо змін у законодавстві, роботи з психологічною травмою війни (травма-інформований підхід) та сучасних цифрових інструментів.

Престиж професії напряму залежить від рівня фінансового забезпечення. Необхідно переглянути систему оплати праці, щоб залучати та утримувати найкращих фахівців.

Соціальні працівники щодня працюють з людським болем. Тому, на нашу думку, для запобігання професійному вигоранню потрібно запровадити обов'язкові групові та індивідуальні супервізії і забезпечити вільний доступ до психологічної допомоги для самих фахівців.

Отже, мета модернізації системи соціального захисту та підходів до соціальної роботи – побудувати сервісну державу, де соціальний захист працює за принципами поваги, компетентності та ефективності. Запропоновані кроки дозволять не лише розвантажити систему, а й змінити саму філософію соціальної роботи, зробивши її справжнім інструментом допомоги для кожного, хто її потребує.

Список використаних джерел

1. Про соціальні послуги : закон України. *Відомості Верховної Ради*, 2019, № 18, ст. 73. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 18.09.2025).
2. Про організацію надання соціальних послуг : Постанова КМУ від 1 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 22.09.2025).
3. Інформаційна довідка щодо діяльності органів соціального захисту населення. Дослідницька служба Верховної Ради України. URL: <https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33218.pdf> (дата звернення: 22.09.2025).