

Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка

Кафедра соціальної роботи та соціальної педагогіки

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

«ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВРАЗЛИВИМИ ГРУПАМИ НАСЕЛЕННЯ НАДАВАЧАМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НЕДЕРЖАВНОГО СЕКТОРУ»

Спеціальність: 231 Соціальна робота

Виконала:

РИМАР ЛАРИСА ІВАНІВНА

Науковий керівник:

доктор педагогічних наук, професор
Калаур Світлана Миколаївна

Рецензент:

Директорка Тернопільського територіального
відділення Фонду захисту осіб з інвалідністю
Базилевська Ірина Віталіївна

Робота захищена з оцінкою:

«_____»

Секретар ДЕК _____

«_____» _____ 2025 р.

Тернопіль 2025

АНОТАЦІЯ

Римар Лариса Іванівна. «Організація соціальної роботи з вразливими групами населення надавачами соціальних послуг недержавного сектору» магістерська робота. – Тернопіль, 2025. 97 с.

Досліджувалися теоретичні, методичні та практичні аспекти організації соціальних послуг вразливим групам населення, які можуть надавати надавачі недержавного сектору.

Об’єкт дослідження – процес організації соціальних послуг надавачами недержавного сектору для вразливих груп населення.

Проведений аналіз й систематизація соціальної та психолого-педагогічної літератури та вивчення нормативно-законодавчих документів дозволило нам проаналізувати можливості, якими володіють недержавні надавачі соціальних послуг в Україні та світі. Представлено характеристику основних напрямів соціальної роботи недержавних надавачів із вразливими групами населення. Основна увага приділена характеристиці проєктної діяльності недержавних надавачів соціальних послуг. Експериментальне дослідження організовано на базі Громадського центру надання соціальних послуг при ГО «Асоціація жінок України». У процесі дослідження розроблено зосереджена увага на висвітленні перспектив розвитку соціальної роботи недержавних надавачів – організацій громадського суспільства на рівні громад

Ключові слова: соціальні послуги, соціальна робота, надавачі соціальних послуг недержавного сектору, вразливі групи населення, проєктна діяльність, громадська організація «Асоціація жінок України».

ABSTRACT

Rymar Larysa Ivanivna. "Organization of social work with vulnerable population groups by providers of social services of the non-state sector"
master's thesis. - Ternopil, 2025. 97 p.

The theoretical, methodological and practical aspects of organizing social services for vulnerable population groups, which can be provided by providers of the non-state sector, were studied.

The object of the study is the process of organizing social services by providers of the non-state sector for vulnerable population groups.

The analysis and systematization of social and psychological and pedagogical literature and the study of regulatory and legislative documents allowed us to analyze the capabilities of non-state providers of social services in Ukraine and the world. A description of the main areas of social work of non-state providers with vulnerable population groups is presented. The main attention is paid to the characteristics of the project activities of non-state providers of social services. The experimental study was organized on the basis of the public center for the provision of social services at the ngo "Association of women of Ukraine". In the process of the study, a focus was developed on highlighting the prospects for the development of social work by non-state providers - civil society organizations at the community level.

Keywords: social services, social work, non-state sector social service providers, vulnerable population groups, project activities, public organization "Association of women of Ukraine".

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	2
ABSTRACT	3
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ, ЗАКОНОДАВЧІ ТА ФІНАНСОВІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ СУБ'ЄКТАМИ НЕДЕРЖАВНОГО СЕКТОРУ – ОРГАНІЗАЦІЯМИ ГРОМАДСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА.....	10
1.1. Концептуальний апарат дослідження: ключові визначення та їх контекст	10
1.2. Законодавчі та фінансові аспекти діяльності недержавних надавачів соціальних послуг в Україні та світі.....	19
Висновки до першого розділу	26
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ НЕДЕРЖАВНИМИ НАДАВАЧАМИ – ОРГАНІЗАЦІЯМИ ГРОМАДСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	28
2.1. Особливості та напрями соціальної роботи недержавних надавачів із вразливими групами населення	28
2.2. Проектна діяльність як основний організаційний та фінансовий інструмент роботи недержавних надавачів соціальних послуг	31
2.3. Практична діяльність з вразливими групами на базі Громадського центру надання соціальних послуг при ГО «Асоціація жінок України».....	33
2.4. Перспективи розвитку соціальної роботи недержавних надавачів – організацій громадського суспільства на рівні громад.....	61
Висновки до другого розділу	67
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75
ДОДАТКИ.....	83

ВСТУП

Актуальність дослідження. У контексті повномасштабної російсько-української війни, що триває в Україні з 2022 року, наша країна зіткнулася з безпрецедентними викликами у сфері соціального захисту населення. Кількість осіб, які потребують соціальних послуг зростає в рази, включаючи внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, родини військовослужбовців, людей з інвалідністю, постраждалих від різних форм насильства та інших вразливих груп населення.

За оцінками експертів через війну понад 90% громадян потрапили у категорію осіб, які згідно із Законом України «Про соціальні послуги» потребують соціальних послуг у зв'язку зі складними життєвими обставинами, спричиненими війною. Зокрема, статистика свідчить, що в Україні триває гостра соціально-економічна та демографічна криза. За інформацією Міністерства соціальної політики близько 8,8 млн. осіб в Україні проживає за межею бідності, а станом на листопад 2025 року в Україні зареєстровано 4,6 млн. внутрішньо переміщених осіб (ВПО), з них: 2,7 млн. – жінки, 1,8 млн. – чоловіки, 3,7 млн. – повнолітні особи які старші 18 років.

Наголосимо на тому, що криза демографічного розвитку, яка виникла через повномасштабну війну, міграцію населення, старіння населення, низьку народжуваність та високу смертність, призвела до стрімкого зменшення кількості населення в Україні. За даними НАН України сьогодні фіксується різке падіння середньої тривалості життя: чоловіки 2020 рік — 66,4 року, 2023 рік — 57,3 року; жінки 2020 рік — 76,2 року, 2023 рік — 70,9 року. При збереженні таких тенденцій загальна чисельність населення України може скоротитися до 25,2 мільйонів у 2051 році.

У ході дослідження нормативних документів, зокрема статистики ООН було встановлено, що під час повномасштабного вторгнення з 2023 по 2024 рік на 40% зріс рівень материнської смертності серед вагітних жінок. До прикладу, за даними Програми ментального здоров'я «Ти як?» після початку війни психологічний стан населення України різко погіршився. Так, понад 90%

українців мають хоча б один із симптомів тривожних розладів, а 40-50% потребують психологічної підтримки різної інтенсивності.

Наголосимо й на тому, що воєнні дії та їхні наслідки катастрофічно загострили соціальні проблеми та погіршили психоемоційний стан вразливих груп населення. Встановлено і те, що державна система соціального забезпечення часто не встигає за масштабами потреб. Зокрема бракує кваліфікованих кадрів, фінансування, закладів та ресурсів, установ та механізмів, здатних швидко реагувати на зростаючі потреби.

На цьому тлі особливо важливою є діяльність недержавних надавачів соціальних послуг, в першу чергу, організацій громадянського суспільства, які включенні на рівних умовах з державними надавачами до державного реєстру надання соціальних послуг та щоденно надають фахову соціальну допомогу тисячам українців по всій країні.

Відзначимо, що дослідженням особливостей соціальної роботи недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства – присвячені праці таких українських вчених та експертів соціальної сфери як В. Галайдюк, С. Толстоухової, Т. Семигіної. У ході дослідження було з'ясовано, що практичним, організаційно-методичним аспектам та питанням дослідження особливостей організації соціальної роботи з вразливими групами населення приділено значну увагу в дослідженнях таких вітчизняних науковців і практиків у сфері соціальної роботи, як О. Білецького, О. Кравченко, Г. Пастощук, Ю. Шевців, Н. Тавровецької та інші.

Додатковим аргументом на користь дослідження теоретичних, методичних та практичних аспектів організації соціальної роботи недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства стали прийняті нормативно-правові акти, а саме: Закон України «Про соціальні послуги» (2019 р.), Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо удосконалення порядку надання соціальних послуг» (2025 р.), Указ Президента «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року» (2019 р.), Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання

соціальних послуг» (2020 р.), Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки» (2020 р.), Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» (2020 р.), Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» (2020 р.), Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб» (2020 р.); Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» (2020 р.), Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» (2020 р.), Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення» (2021 р.), Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах» (2025 р.). Наголосимо на тому, що базовими нормативно-правовими актами для діяльності організацій громадянського суспільства є Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації (2013 р.) та Закон України «Про громадські об'єднання» (2013 р.).

У свою чергу, справедливо буде зауважити, що питання організації соціальної роботи з вразливими групами населення недержавними надавачами в Україні сьогодні є недостатньо дослідженим, тому назріла потреба всебічного дослідження особливостей роботи недержавних надавачів, зокрема, організацій громадянського суспільства, у сфері надання соціальних послуг вразливим групам, з метою розробки комплексної підтримки як таких осіб, так і створення цілісної державної політики стимулювання розвитку конкурентного ринку соціальних послуг та розбудови мережі недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадського суспільства.

Виходячи з представленої актуальності проблеми, нами була визначена тема магістерської роботи **«Організація соціальної роботи з вразливими групами населення надавачами соціальних послуг недержавного сектору»**.

Мета дослідження комплексне дослідження організації соціальної роботи та надання соціальних послуг недержавними надавачами соціальних послуг.

Відповідно до мети нами сформульовано такі **завдання** дослідження:

1. На основі аналізу наукової літератури здійснити змістовий аналіз наукової дефініції «соціальна робота», «вразливі групи населення», «недержавні надавачі соціальних послуг».

2. Охарактеризувати проблемні питання діяльності недержавних надавачів з числа організацій громадянського суспільства та дослідити причини їх появи.

3. Проаналізувати проєктну діяльність як основний організаційний та фінансовий інструмент роботи недержавних надавачів соціальних послуг.

4. Висвітлити зміст практичної діяльності громадської організації «Асоціація жінок України» з вразливими групами населення.

5. Охарактеризувати перспективи розвитку соціальної роботи недержавними надавачами – організаціями громадянського суспільства з вразливими групами населення в Україні на рівні територіальної громади.

Об’єкт дослідження – процес організації соціальних послуг надавачами недержавного сектору для вразливих груп населення.

Предмет дослідження – механізми діяльності надавачів соціальних послуг недержавного сектору в Україні з вразливими категоріями населення

Для розв’язання поставлених завдань ми використовували такі **методи дослідження**: *теоретичні* – аналіз нормативних документів та наукових праць з досліджуваної проблеми для визначення сутності, змісту та особливостей організації соціальної роботи недержавними надавачами з надання соціальних послуг вразливим групам населення; систематизація й узагальнення теоретичних положень, аналіз та синтез для визначення основних напрямів

роботи з вразливими групами й обґрунтування теоретико-методологічних підходів до організації соціальної роботи у територіальній громаді; порівняння та узагальнення практичної діяльності недержавних надавачів в Україні та світі; *емпіричні* – бесіди, аналіз документації, опитування та анкетування. Використано статистичний метод та метод графічного моделювання для узагальнення отриманих результатів.

Теоретичне значення дослідження. Представлені теоретичні положення магістерської роботи, які висвітлюють зміст та сутність організації соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні, а також практичні напрацювання у даному напрямку можуть бути використані відповідальними особами органів державної влади та місцевого самоврядування, соціальними працівниками та фахівцями із соціальної роботи для практичної діяльності з вразливими групами населення.

Практичне значення дослідження полягає у формуванні основи для подальших досліджень у сфері соціальної роботи недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства з вразливим групами населення. Запропонований у магістерському дослідженні діагностичний матеріал може бути використаним для дослідження стану організації соціальної роботи недержавних надавачів у територіальній громаді та вивчення способів та шляхів підтримки вразливих груп населення.

Апробація результатів дослідження. Теоретичні та практичні результати дослідження, його методологічні положення висвітлювалися у виступах з науковими доповідями на секційних засіданнях II всеукраїнській науковій конференції «Стратегії наукового пошуку в соціальній роботі, соціальній педагогіці та соціальній освіті: поліфункціональність ідей» (Тернопіль, 22-23 листопада, 2024 р.) та Всеукраїнської конференції «Стан та перспективи розвитку ринку соціальних послуг в Україні на прикладі Тернопільської області» (Тернопіль, 16 травня, 2025 р.).

Експериментальна база дослідження. Магістерська робота виконувалася на базі громадської організації «Асоціація жінок України».

Структура та обсяг магістерської роботи. Магістерське дослідження складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного з розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (82 публікацій; 16 іноземних) та додатків. Основний зміст магістерської роботи представлено на 74 сторінці, а загальний обсяг становить 97 сторінок. Магістерське дослідження ілюстроване 8 таблицями та 8 рисунками.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ, ЗАКОНОДАВЧІ ТА ФІНАНСОВІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ СУБ'ЄКТАМИ НЕДЕРЖАВНОГО СЕКТОРУ – ОРГАНІЗАЦІЯМИ ГРОМАДСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА

1.1. Концептуальний апарат дослідження: ключові визначення та їх контекст

Для ґрунтовного розуміння теми дослідження необхідно чітко розмежувати та визначити основні поняття та терміни: «соціальна робота», «вразливі групи населення», «недержавні надавачі соціальних послуг – організації громадського суспільства».

Визначення терміну «соціальна робота» в українській науковій школі (Віщукаєва, 2017; Кияниця&Петрочко, 2017; Рудкевич, 2021; Сайко, 2017; Тюптя&Іванова, 2008) має міждисциплінарний характер і розглядається з позицій соціології, педагогіки, психології та права. Українські дослідники виділяють три основні іпостасі соціальної роботи: як **практичну діяльність, науку та навчальну дисципліну**.

Загально прийнято вважати, що соціальна робота – це унікальний вид професійної діяльності, спрямованої на обслуговування, соціальний захист окремих груп населення, створення соціальних умов для поліпшення умов життя, посилення життєстійкості та самозарадності окремої особистості, а також підвищення добробуту населення загалом.

Більшість українських вчених розглядають соціальну роботу як систему допомоги та підтримки. І. Зверева (Зверева, 2003) визначає соціальну роботу як професійну діяльність із надання допомоги індивідам, групам і спільнотам з метою посилення або відновлення їхньої здатності до соціального функціонування та створення сприятливих умов для досягнення цих цілей. З'ясовано, що Т. Семигіна трактує її як специфічний вид професійної діяльності, спрямований на надання допомоги людям, які опинилися у складних

життєвих обставинах, через механізми адаптації, реабілітації та інтеграції в суспільство (Семигіна, 2020).

У публікації А. Кравченко (Кравченко, 2018) розглядається соціальна робота як «спеціальну професійну галузь, що є сферою практичного застосування соціологічних і психологічних принципів до розв'язання проблем, які визначають суспільне чи індивідуальне неблагополуччя» (Кравченко, 2018, с. 60).

Частина дослідників робить акцент на державному та інституційному аспектах терміну «соціальна робота». У вітчизняних наукових словниках термін часто тлумачиться як цілеспрямована діяльність у суспільстві через уповноважені органи, спрямована на забезпечення належного соціального, культурного та матеріального рівня життя громадян та захист їхніх прав.

Цінним у контексті нашого наукового пошуку є те, що В. Полтавець підкреслює, що соціальна робота — це система теоретичних знань і заснована на них практика, яка має на меті забезпечення соціальної справедливості шляхом підтримки найменш захищених верств суспільства.

Повномасштабне вторгнення в Україні створило складні соціальні умови для фактичного існування та виживання українців, створивши багато гуманітарних викликів та загроз. Погоджуємося з думкою Л. Слюсар «повномасштабна війна Росії проти України, яка розпочалася 24 лютого 2022 року, перервала природний процес життєдіяльності та розвитку української родини, змінила умови її життєдіяльності, загострила наявні і спровокувала нові проблеми і ризики» (Слюсар, 2023). У таких умовах соціальна робота набуває нового змісту та значення.

Місія соціальної роботи в умовах війни – надавати можливість людям максимально швидко вирішувати безпекові, побутові та фінансові проблеми, розвивати особистісний потенціал, збагачувати своє життя та попереджувати виникнення дисфункцій. Професійна соціальна робота спрямована на захист людини, задоволення її першочергових потреб та допомогу у покращенні психосоціального стану. Таким чином, надавачі соціальних послуг є агентами

змін у суспільстві, у житті окремих людей, сімей та громад, є регуляторами правових, економічних взаємовідносин особистості з державою.

Головна мета соціальної роботи полягає у поверненні людині, яка перебуває у складних життєвих обставинах, здатності самотійно діяти та долати ці обставини. Такий підхід підкреслює активну, а не пасивну роль отримувача соціальних послуг, що є фундаментальним для сучасної філософії соціальної роботи.

Відзначимо, що в основі соціальної роботи – принцип гуманізму. Він передбачає повагу до гідності та прав людини, захист їхніх інтересів та прав, недискримінацію та сприяння розвитку особистості. Гуманістичний підхід передбачає співпрацю з отримувачем послуг, його активну участь у процесі прийняття рішень та визначенні мети допомоги. Інший важливий принцип – принцип соціальної справедливості. Він передбачає рівність у доступі до ресурсів та можливостей, соціальну рівність та забезпечення рівних прав і можливостей для всіх людей. Третій принцип - принцип самовизначення та поваги до автономності і конфіденційності. Це означає, що надавач соціальних послуг різних форм власності повинен активно допомагати та сприяти людині самотійно визначити свої потреби та цілі, а також поважати її право на власний вибір та захист персональних даних. Особливо у теперішніх умовах війни соціальна робота відіграє важливу роль у розвитку внутрішньої мотивації та самореалізації людини, допомагаючи їй знайти свій шлях виходу зі складної життєвої ситуації, у якій опиняється людина поза своєю волею.

Термін «вразливі групи населення» в українському законодавстві визначено Законом України «Про соціальні послуги» як «особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у **складні життєві обставини** через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників». Конкретний перелік таких груп включає осіб похилого віку, людей з інвалідністю, біженців та внутрішньо переміщених осіб (ВПО), неповні та багатодітні сім'ї, підлітків, молодь, а також постраждалих від торгівлі людьми, домашнього насильства, техногенних та соціальних катастроф. Це визначення дозволяє сфокусувати

дослідження на конкретних категоріях отримувачів, які перебувають у складних життєвих обставинах та чиї потреби можуть бути задоволені надавачами соціальних послуг недержавного сектору з числа організацій громадянського суспільства.

Таблиця 1.2.

Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

а) похилий вік;	и) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;	і) жорстоке поводження з дитиною;
в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;	ї) насильство за ознакою статі;
г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;	й) домашнє насильство;
г) інвалідність;	к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
д) бездомність;	л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, воєнними (бойовими) діями, терористичним актом, збройним конфліктом, у тому числі тимчасовою окупацією, сексуальним насильством, пов'язаним із збройною агресією Російської Федерації проти України, примусовим переміщенням або депортацією, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України
е) безробіття;	
є) малозабезпеченість особи;	
ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;	
з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;	

Недержавний сектор надавачів соціальних послуг, відповідно до законодавства, охоплює юридичних та фізичних осіб будь-якої форми власності, окрім державних та комунальних. До них належать підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та інші фізичні особи, які надають послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності. Історично надання соціальних послуг в Україні було прерогативою держави, тому недержавний сектор є менш розгалуженим, що вказує на значний потенціал для його подальшого розвитку та інтеграції в загальну систему соціального захисту.

В даному дослідженні детально розглянуто **діяльність недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадського суспільства**, оскільки саме вони сьогодні працюють над наданням специфічних та першочергових, часто ексклюзивних послуг представникам вразливих груп населення, закриваючи потребу у таких послугах у місцевих громадах.

Становлення недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадського суспільства в українській системі соціального захисту розпочалося з моменту здобуття незалежності та активізації громадянського суспільства. Довгий час вони функціонували переважно як благодійні та волонтерські ініціативи, які заповнювали прогалини, що виникали в державній системі соціального захисту. Згодом їхня діяльність почала набувати інституціонального характеру, що знайшло своє відображення в ухваленні відповідного законодавства.

За період повномасштабного вторгнення в Україні суттєво зросла кількість недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства, до яких включено такі категорії: громадська організація, благодійна організація, громадська спілка, підприємство об'єднання громадян (релігійної організації, профспілки), організація об'єднання громадян (релігійної організації, профспілки тощо), релігійна організація, громадські об'єднання, профспілки тощо, орган самоорганізації населення, асоціація, спілка об'єднань громадян.

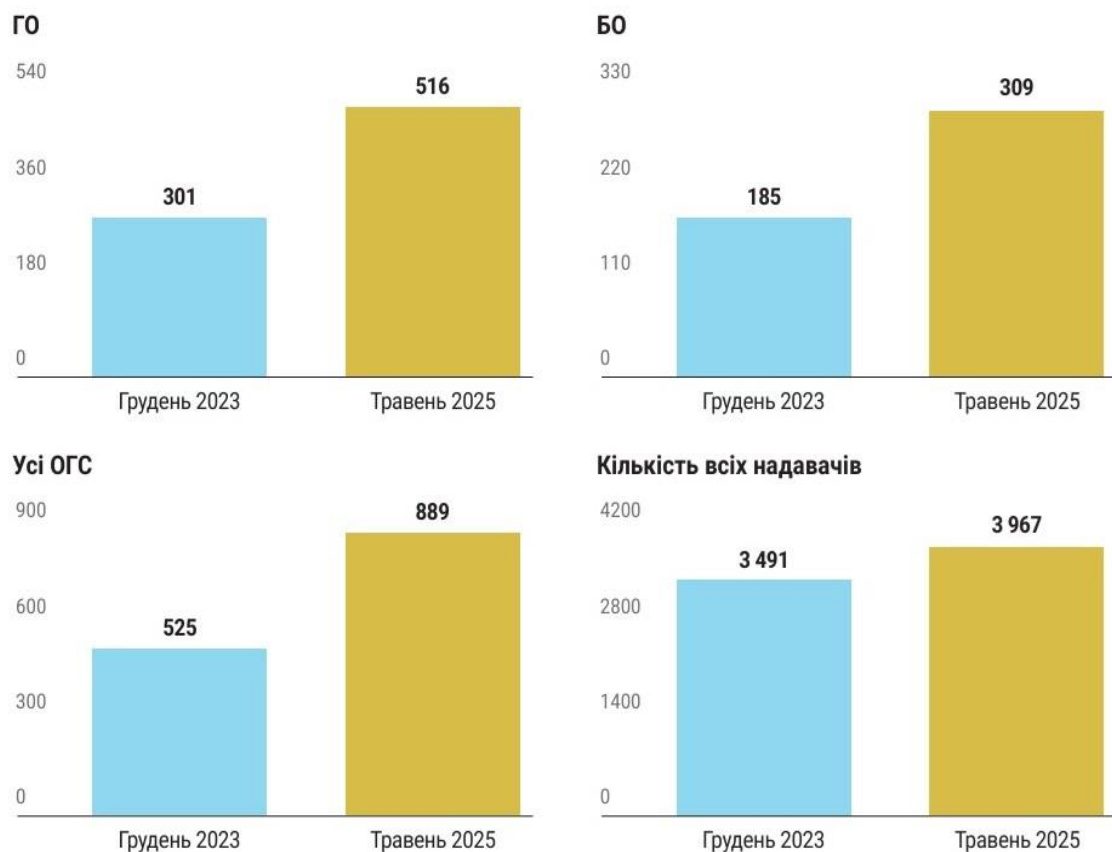


Рис. 1.1. Динаміка кількості недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства та темпи зростання (2023-2025 роки).

Роль недержавних надавачів в умовах реформування соціальної сфери в цьому контексті є не лише бути надавачами послуг та надавати першочергову соціальну допомогу вразливим групам, а й бути активними учасниками формування соціальної політики та утвердження громадянських прав.

Теоретичне осмислення ролі недержавного сектору можливе через призму моделей суспільного добробуту. Наприклад, Н. Ферніс і Т. Тілтон виділяють три основні моделі: «позитивна держава соціального захисту», «держава соціального захисту» та «соціальна держава загального добробуту». Розгляд українського досвіду крізь цю призму дозволяє визначити, що держава поступово переходить від патерналістської моделі до створення умов для партнерства з недержавним сектором, хоча цей процес ще далекий від завершення.

Діяльність недержавного сектору в соціальній сфері в Україні регулюється і здійснюється на основі низки фундаментальних принципів, що закріплені в Законі України «Про соціальні послуги». Зокрема, варто наголосити, що до них належать:

- дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;
- гуманізм;
- забезпечення рівних прав та можливостей для всіх громадян.

Наголосимо на тому, що усі названі вище засади є не просто формальними вимогами, а виступають основою, що визначає якість та етичний вимір організації соціальної роботи. Тобто, саме повага до гідності усіх отримувачів послуг, уважне та гуманне ставлення є невід'ємними складовими успішної взаємодії.

Крім того, недержавні організації відіграють ширшу роль у формуванні громадянського суспільства. За словами А. де Токвіля, «громадські інститути відіграють для становлення незалежності саме ту роль, що й початкові школи для науки; учать народ використовувати свободу, насолоджуватися її мирним характером».

Таким чином, можемо констатувати, що співпраця з громадськими організаціями України та Європи є не лише засобом надання допомоги, а й ключовим інструментом для зміцнення демократичних цінностей та формування справжнього духу свободи.

Варто відзначити і той факт, що сьогодні соціальна сфера в Україні перебуває на етапі подальшого реформування. У нашому баченні цей процес чітко узгоджується та кореспондується зі взятими Україною зобов'язаннями у контексті підготовки до вступу до Європейського Союзу. Досвід європейських країн свідчить про успішність децентралізованого та гнучкого підходу до надання соціальних послуг, основна ідея якого полягає в тому, що соціальна підтримка не повинна бути монополією держави, а має надаватися різними суб'єктами.

Таблиця 1.2.

Ключові аспекти європейського досвіду, які можуть успішно бути адаптованими в українську систему надання соціальних послуг вразливим групам населення.

Партнерство держави та громадянського суспільства	Європейські країни активно залучають громадські та благодійні організації до надання соціальних послуг. Це дозволяє більш оперативно та ефективно реагувати на потреби різних груп населення. Наприклад, спеціалізовані громадські організації можуть краще розумітися на потребах ветеранів, людей з інвалідністю чи ВПО, ніж державна установа.
Фінансування за послугою	Замість утримання величезного державного апарату, багато країн фінансують конкретні соціальні послуги, які надають недержавні організації. Це створює конкурентне середовище, де якість та інноваційність є ключовими. Така модель стимулює ефективне використання бюджетних коштів і покращує якість послуг для кінцевого споживача.
Індивідуальний підхід	Європейська практика відходить від «стандартних» послуг, орієнтуючись на індивідуальні потреби людини. Замість того, щоб просто надавати одну й ту ж послугу всім, розробляються персоналізовані плани підтримки, які включають різноманітні активності — від психологічної допомоги до професійної перекваліфікації. Це дозволяє досягти кращих результатів.

Фокус на запобіганні, а не лише на ліквідації	Соціальна політика в багатьох європейських країнах спрямована на раннє виявлення проблем та їх запобігання. Замість того, щоб чекати, поки проблема загостриться, система надає підтримку на ранніх етапах, допомагаючи людям подолати труднощі до того, як вони стануть критичними.
--	--

Таким чином, проаналізувавши та порівнявши досвід залучення українських організацій громадського суспільства з європейським, можна зробити висновок, що соціальна сфера в Україні має ресурс для подальшого розвитку за рахунок недержавних надавачів. Оскільки, організації громадянського суспільства більш гнучкі у процесах ухвалення рішень, здатні фокусуватися більше на профілактиці потрапляння у складні життєві обставини, працювати за принципом «адресності» та за запитом особистих потреб людини.

Враховуючи активний розвиток громадянського суспільства, збільшення кількості благодійних та волонтерських організацій, що стало більш помітно з початком повномасштабного вторгнення, в Україні з'явилася організаційна основа до побудови соціальної держави, орієнтованої на потреби кожної конкретної людини.

1.2. Законодавчі та фінансові аспекти діяльності недержавних надавачів соціальних послуг в Україні

Основним нормативно-правовим актом, що регулює функціонування недержавного сектору соціальних послуг, є Закон України «Про соціальні послуги» (2019 р.). Цей закон визначає основні організаційні та правові засади

надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин або мінімізацію їх негативних наслідків. Він встановлює єдині вимоги до надавачів соціальних послуг усіх форм власності, включно з недержавними. Відповідність цим критеріям є умовою для включення до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що є важливим кроком на шляху до системної інтеграції.

У правовому полі також діє низка нормативно-правових актів, які безпосередньо впливають на діяльність недержавних надавачів соціальних, регламентують їхню роботу та, за умови дотримання усіх критеріїв, дають можливість брати участь у державних конкурсах проєктів, які адмініструє Фонд захисту осіб з інвалідністю: Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо удосконалення порядку надання соціальних послуг» (2025 р.), Указу Президента «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року» (2019 р.), Постанови Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» (2020 р.), Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки» (2020 р.), Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» (2020 р.), Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» (2020 р.), Постанова Кабінет Міністрів України «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб» (2020 р.); Постанови Кабінет Міністрів України «Про затвердження Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» (2020 р.), Наказу Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» (2020 р.), Наказу Міністерства соціальної політики України «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення» (2021 р.), Наказу Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах» (2025 р.).

Організація громадянського суспільства, яка виявила намір бути надавачем соціальних послуг має звернутися з відповідною заявою до органу місцевої влади, відповідального за реалізацію державної соціальної політики.

Для включення до Реєстру організація громадянського суспільства подає:

- заяву за встановленою формою;
- перелік соціальних послуг, які має право надавати надавач соціальних послуг, їх зміст та обсяг, умови і порядок отримання згідно встановленої форми;
- відомості про дату та результати здійсненого уповноваженими органами контролю за дотриманням надавачем соціальних послуг вимог, установлених законодавством про соціальні послуги (за наявності).

Також за бажанням організації громадянського суспільства подають:

- копії штатного розпису надавача соціальних послуг і трудових договорів з найманими працівниками;
- копії документів про освіту, свідоцтва про підвищення кваліфікації (за наявності), атестацію, неформальне професійне навчання, фаховий рівень працівників;
- копії посадових інструкцій працівників;
- копії особистих медичних книжок працівників;
- довідку територіального органу ДПС про відсутність заборгованості із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів);
- копію документа, що підтверджує право власності на приміщення або на право користування приміщеннями, які будуть використовуватися для надання соціальних послуг.

Після реєстрації як надавача соціальних послуг організація громадянського суспільства стикається з низкою інших викликів, зокрема, потребою у наявності фахової мультидисциплінарної команди та сталих **диверсифікованих джерел фінансування**, щоб мали достатньо людського та

фінансового ресурсу для надання соціальних послуг вразливим групам, щоб ці послуги відповідали Державним стандартам.

Попри наявність законодавчої бази, її практична імплементація стикається з низкою проблем. Зокрема, процес затвердження державних стандартів соціальних послуг мав би бути оперативнішим. Відсутність значної частини затверджених стандартів соціальних послуг створює значні перешкоди для повноцінного надання окремих послуг, що уповільнює розвиток сектору в цілому. Ця ситуація підкреслює розрив між формальними вимогами закону та реаліями його впровадження на місцях.

Сьогодні в Україні діяльність недержавних надавачів соціальних послуг фінансується з різних джерел, що забезпечує гнучкість, але водночас створює певні ризики. Згідно з законодавством, фінансування здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, плати за соціальні послуги, коштів підприємств, установ, організацій, а також благодійної допомоги. Оплата послуг може відбуватися як за рахунок бюджетних коштів, так і за рахунок отримувача або третіх осіб, зокрема з встановленням диференційованої плати залежно від доходу.

Одним із основних джерел фінансування соціальних послуг є міжнародні благодійні фонди та організації. В Україні працюють та надають фінансування на умовах конкурсного відбору такі організації: ICAP «Єднання» (надає гранти на розвиток коаліцій надавачів послуг та оцінку потреб громад), UNICEF (ЮНІСЕФ) (фінансує послуги для дітей та сімей у кризі, створення «центрів життєстійкості»), Міжнародний фонд «Відродження» (підтримка правозахисних аспектів соціальної роботи та допомога ветеранам), Мережеві організації (БФ «Карітас», Червоний Хрест України, БО «100 відсотків життя Рівне») часто виступають субгрантодавцями для місцевих ОГС. Головною перевагою цього джерела фінансування – це оплата послуг за ринковими цінами.

Залежність багатьох ОГС від грантового фінансування, на думку експертів, робить їх у певній мірі «ненадійними надавачами» в очах органів

місцевого самоврядування. Це є однією з системних причин, чому частка недержавних надавачів у загальному обсязі соціальних послуг є низькою і станом на 2024 рік становить лише 21,2%. Таке сприйняття обмежує залучення недержавного сектору до фінансування з місцевих бюджетів та механізмів соціального замовлення, що створює замкнене коло нестабільності. Відтак, посилення спроможності ОГС залучати стає фінансування через механізми, подібні до соціального замовлення, є критично важливим для підвищення їхньої ролі та стабільності в системі соціального захисту.

Ключовим інструментом співпраці між державним та недержавним секторами є механізм «соціального замовлення». **Соціальне замовлення** – це економічний механізм, що дозволяє громадським і благодійним організаціям отримати кошти з місцевого бюджету на здійснення діяльності, спрямованої на вирішення соціальних проблем громади. Цей механізм є одним із найкращих способів аутсорсингу соціальних послуг, оскільки він дозволяє залучити недержавні інвестиції, кадри та інші ресурси до системи соціального захисту. Забезпечення надання послуг шляхом соціального замовлення покладається на виконавчі органи місцевих рад, які проводять конкурсний відбір.

У березні 2025 року ухвалено Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо удосконалення порядку надання соціальних послуг». Він урегулював окремі питання надання соціальних послуг, зокрема механізм надання соціальної послуги, державний стандарт якої відсутній; запровадив поняття «послуги загальнонаціонального значення», «ведення випадку» та «мультидисциплінарна команда»; запровадив організаційно-правову форму надавача соціальних послуг — «комунальне некомерційне підприємство»; детально окреслив відповідальність за порушення законодавства про соціальні послуги тощо. У липні 2025 року набрав чинності Закон №4505-IX «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо розширення доступу пацієнтів до лікарських засобів, що підлягають закупівлі особою, уповноваженою на здійснення закупівель у сфері охорони здоров'я, шляхом укладення договорів керованого доступу». Закон

передбачає звільнення соціальних послуг для всіх категорій надавачів, включно з ОГС, від податку на додану вартість, що здешевить послуги для кінцевого споживача або донора, полегшить бюджетування тощо. На думку експертів, ухвалення Закону №4505-IX — знаковий крок для громадянського суспільства України.

Станом на 31 травня 2025 р. у державному Реєстрі надавачів соціальних послуг налічувалося 3967 суб'єктів; із них 889 становили організації громадянського суспільства (ОГС). Найбільшу частку в сегменті надавачів-ОГС становлять громадські організації — 516 надавачів, тоді як благодійних організацій зареєстровано 309; решта — громадські спілки, релігійні та професійні об'єднання. Отже, питома вага третього сектора в системі офіційних провайдерів соціальних послуг досягла 22,4%, тоді як наприкінці 2023 р. вона не перевищувала 15% (525 ОГС з-поміж 3491 надавачів). Як порівняти з 2023 роком, кількість громадських організацій у Реєстрі зросла більш як на дві третини (з 301 до 516), а благодійних — майже у півтора рази (із 185 до 309).

Реформа соціальної сфери, яка розпочата в Україні, передбачає перебудову самої архітектури надання соціальних послуг. Замість існуючих фрагментованих механізмів, вона прагне створити **єдину, уніфіковану та інклюзивну систему**, яка буде доступною для всіх верств населення. Особливий акцент робиться на залученні громадського сектору та місцевих ініціатив, оскільки вони, як зазначалося, мають безцінний досвід роботи «на передовій». Це має забезпечити більшу гнучкість, швидкість реагування та наближеність послуг до реальних потреб громадян.

Важливим елементом реформи є перехід до нової, більш стабільної та прозорої моделі фінансування. Мета — відмовитися від ручного управління та забезпечити достатнє фінансування, яке гарантуватиме сталість і якість послуг. Це включає в себе оптимізацію бюджетних витрат, залучення фінансування від міжнародних партнерів та створення механізмів, які стимулюватимуть розвиток приватного та громадського сектору в цій сфері.

Сьогодні держава розробила систему фінансування пілотних проєктів з надання соціальних послуг в громадах через механізм фінансування проєктів з боку Фонду захисту осіб з інвалідністю, який виступає в ролі центрального закупівельника соціальних послуг.

У таблиці 1.3 ми представили порівняння джерел фінансування надавачів соціальних послуг – організацій громадянського суспільства за такими параметрами (критеріями), як-от: соціальне замовлення; гранти; фонд соціального захисту осіб з інвалідністю.

Таблиця 1.3.

Порівняльна таблиця джерел фінансування надавачів соціальних послуг – організацій громадянського суспільства

Критерій	Соціальне замовлення (бюджет територіальної громади)	Гранти (донори)	Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю
Ціль	Стале надання базових послуг мешканцям	Інновації, розвиток, гуманітарна допомога	Профільна підтримка осіб з інвалідністю
Стабільність	Висока (при закладенні в державну бюджетну програму «Турбота»)	Низька (проєктна тривалість 6-12 міс)	Середня (залежить від держбюджету)
Основна вимога	Реєстр надавачів, дотримання Державних стандартів	Відповідність пріоритетам донора	Стаж роботи у соціальній сфері, цільова аудиторія

Звітність	Перед Управлінням соціальної політики	Перед міжнародним аудитом	Перед Держказначейством та Фондом
------------------	--	---------------------------------	---

Реформа передбачає запровадження нових, прозорих та конкурентних механізмів закупівлі соціальних послуг. Це дозволить залучати до надання послуг не лише державні установи, а й приватні та громадські організації, які можуть запропонувати кращу якість та інноваційні підходи. Таким чином, реформа спрямована на створення здорового конкурентного середовища, де якість послуг буде пріоритетом.

Висновки до першого розділу

Визначення терміну «**соціальна робота**» в українській науковій школі має міждисциплінарний характер і розглядається з позицій соціології, педагогіки, психології та права.

У ході дослідження встановлено, що більшість науковців дотримуються думки, що головна мета соціальної роботи полягає у поверненні людині, яка перебуває у складних життєвих обставинах, здатності самостійно діяти та долати ці обставини. Такий підхід підкреслює активну, а не пасивну роль отримувача соціальних послуг, що є фундаментальним для сучасної філософії соціальної роботи. Таким чином, суб'єкт надання соціальних послуг різних форм власності повинен сприяти людині самостійно визначити свої потреби та цілі, а також поважати її право на власний вибір та захист персональних даних. Соціальна робота має сприяє розвитку внутрішньої мотивації та самореалізації людини, допомагаючи їй знайти свій шлях виходу зі складної життєвої ситуації.

Законом України «Про соціальні послуги» визначено термін «вразливі групи населення». Цей термін в як «особи/сім'ї, які мають найвищий ризик

потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників». Конкретний перелік таких груп міститься у згаданому Законі та включає осіб похилого віку, людей з інвалідністю, біженців та внутрішньо переміщених осіб (ВПО), неповні та багатодітні сім'ї, підлітків, молодь, а також постраждалих від торгівлі людьми, домашнього насильства, техногенних та соціальних катастроф та інші категорії.

Недержавний сектор надавачів соціальних послуг, відповідно до законодавства, охоплює юридичних та фізичних осіб будь-якої форми власності, окрім державних та комунальних. До них належать підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та інші фізичні особи, які надають послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності. Історично надання соціальних послуг в Україні було прерогативою держави, тому недержавний сектор є менш розгалуженим, що вказує на значний потенціал для його подальшого розвитку та інтеграції в загальну систему соціального захисту.

За період повномасштабного вторгнення в Україні та при існуванні низки соціально-економічних ризиків суттєво зросла кількість недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства, які активно працюють та надаються соціальні послуги найбільш вразливим категоріям населення: ВПО, особам з інвалідністю, ветеранам/ветеранкам, особам, постраждалим від різних форм насильства.

Тому, роль недержавних надавачів в умовах реформування соціальної сфери в цьому контексті є визначальною, оскільки вони є не лише надавачами першочергової соціальної допомоги вразливим групам, а й активними учасниками формування соціальної політики та утвердження громадянських прав в Україні.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ НЕДЕРЖАВНИМИ НАДАВАЧАМИ – ОРГАНІЗАЦІЯМИ ГРОМАДСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ ТА РЕГІОНАЛЬНИЙ ДОСВІД

2.1. Особливості та напрями соціальної роботи недержавних надавачів із вразливими групами населення

Діяльність недержавних надавачів (громадських та благодійних організацій) регулюється базовим Законом України «Про соціальні послуги». Закон визначає, що соціальні послуги можуть надаватися суб'єктами будь-якої форми власності.

Згідно із законом, недержавні надавачі повинні бути внесені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що є гарантією якості та підставою для залучення бюджетного фінансування через соціальне замовлення.

Недержавні надавачі соціальних послуг є носіями низки специфічних ознак, що робить їх конкурентними учасниками ринку соціальних послуг, який формується в Україні.

Таблиця 2.1.

Специфічні риси недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства:

Інноваційність та швидкість реагування	На відміну від державних структур, ОГС здатні швидше впроваджувати нові моделі допомоги. Наприклад, у відповідь на виклики війни ОГС першими почали масово надавати послуги з екстреного (кризового) втручання та підтримки ВПО без зайвої бюрократії.
--	--

Спеціалізація на «важких» випадках	ОГС часто беруться за роботу з групами, які є «невидимими» або складними для державних центрів (люди з психічними порушеннями, постраждалі від катувань, особи з наркозалежністю).
Довіра та партисипація	Вразливі групи часто більше довіряють громадським організаціям, ніж державним органам. ОГС залучають самих отримувачів послуг до планування допомоги (принцип «нічого для нас без нас»).
Комплексність	ОГС часто поєднують надання послуг із адвокацією прав та гуманітарною допомогою, створюючи цілісну екосистему підтримки.

В Україні існує проблема невідповідності переліку соціальних послуг у класифікаторі актуальним потребам людей. Зокрема, після початку повномасштабного вторгнення з'явилися нові виклики, що потребують розв'язання: послуги для ветеранів і їхніх родин, людей старшого віку тощо. Це ускладнює можливість отримання послуг жителями громад, що належать до цих категорій.

Пріоритетні напрями соціальної роботи, за якими працюють надавачів соціальних послуг недержавного сектору:

1. Робота з особами з інвалідністю та дітьми з інвалідністю:
 - денний догляд: забезпечення зайнятості для молоді з інвалідністю 18+, які часто «випадають» із системи після завершення школи;
 - підтримане проживання: навчання навичкам самостійного життя в умовах, максимально наближених до домашніх;
 - раннє втручання: послуга для сімей з дітьми від народження до 4 років, які мають порушення розвитку.

2. Підтримка ветеранів, військовослужбовців та їхніх родин:

- соціальна адаптація та реінтеграція: допомога у поверненні до цивільного життя;
- психосоціальна реабілітація: робота з ПТСР, підтримка родин загиблих та безвісти зниклих. ОГС часто використовують методи рівний-рівному.

3. Догляд вдома та паліативна допомога:

- надання медико-соціального супроводу важкохворим;
- навчання родичів навичкам догляду.

4. Протидія домашньому та гендерно-зумовленому насильству:

- екстрене втручання: негайне вилучення особи з небезпечного середовища;
- юридична адвокація: супровід у судах та отримання обмежувальних приписів.

Незважаючи на високу спроможність, недержавні надавачі стикаються з суттєвими проблемами. У табл. 2.2 ми представили основні проблемні місця та виклики, з якими стикаються надавачі недержавних надавачів соціальних послуг.

Таблиця 2.2.

Виклики та бар'єри у роботі недержавних надавачів соціальних послуг

ВИКЛИКИ	БАР'ЄРИ
Бюрократія Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг	Складність процедури включення до Реєстру надавачів соціальних послуг обмежує доступ малих ОГС до бюджетного фінансування.
Низька вартість послуг у соціальному замовленні за кошти місцевих бюджетів	Часто розрахункова вартість послуги за державними методиками не покриває реальних адміністративних витрат ОГС.

Брак кадрів	Соціальна сфера характеризується професійним вигоранням та низьким рівнем оплати праці, що призводить до плинності кадрів в ОГС.
Короткостроковість планування	Грантове фінансування часто є переривчастим, що ставить під загрозу стабільність послуг для вразливих клієнтів.

Враховуючи аналіз викликів та бар'єрів, які перешкоджають роботі недержавних надавачів соціальних послуг, варто зробити висновок, що держава повинна усіляко сприяти розвитку діяльності організацій громадянського суспільства через різні механізми стимулювання та заохочення, створення умов для покращення матеріально-технічної бази.

2.2. Проєктна діяльність як основний організаційний та фінансовий інструмент роботи недержавних надавачів соціальних послуг

Для недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства – проєктний підхід є не просто способом отримання коштів, а фундаментальною моделлю існування. На відміну від комунальних установ, які мають стабільне бюджетне утримання «за штатною сіткою», ОГС працюють у межах чітко визначених у часі та ресурсах проєктів, що орієнтовані на конкретний соціальний результат.

Проєктна діяльність дозволяє ОГС перетворити загальну статутну мету на чітку систему дій. Для недержавного сектора проєкт є головним механізмом «закупівлі» соціальної послуги зовнішніми донорами або державою.

Основні організаційні переваги:

проєктний підхід дозволяє швидко впроваджувати нові методики;

кожен проєкт містить індикатори продуктивності (кількість наданих послуг) та індикатори впливу (зміна якості життя клієнта), це забезпечує вищу підзвітність порівняно з процесною моделлю держустанов;

реалізація проєкту вимагає дотримання **Державних стандартів соціальних послуг**, що структурує роботу персоналу та забезпечує якість.

Міжнародне грантове фінансування виступає як «венчурний капітал» для соціальної сфери, оскільки, дозволяють пілотувати послуги, на які в місцевому бюджеті ще немає коштів або механізмів (наприклад, розвиток послуг догляду вдома та паліативного догляду, що зараз реалізує ГО «Асоціація жінок України»). Однак, існує проєктна залежність та загроза припинення допомоги після завершення гранту.

Таблиця 2.3.

Проблеми та перспективи проєктного підходу до фінансування соціальних послуг

Основні виклики:	Шляхи вирішення:
1. Адміністративне навантаження: необхідність утримувати професійних проєктних менеджерів та бухгалтерів.	1. Перехід до багаторічного соціального замовлення (на 3 роки в межах програм економічного та соціального розвитку).
2. Короткостроковість: більшість проєктів тривають 6-12 місяців, що створює ризики для клієнтів із хронічними станами (люди з інвалідністю, паліативні хворі).	3. Створення фондів сталого розвитку при ОГС для покриття касових розривів між проєктами.

Проєктна діяльність перетворює ОГС з «волонтерських ініціатив» на професійних суб'єктів ринку соціальних послуг. Вона стимулює конкуренцію за якість, дозволяє залучати іноземні інвестиції в громаду та забезпечує адресність допомоги. Саме проєктний підхід є ключем до деінституціоналізації, оскільки дозволяє створювати малі, гнучкі сервіси безпосередньо в громаді.

2.3. Практична діяльність з вразливими групами на базі Громадського центру надання соціальних послуг при ГО «Асоціація жінок України»

ГО «Асоціація жінок України» (ГО АЖУ) – одна із найактивніших громадських організацій Тернопілля, є містком між історичною спадщиною жіночого активізму Тернопільщини та сучасними викликами. Наш досвід роботи у різних мережах та коаліціях відображає історичну здатність жінок регіону до самоорганізації, об'єднання, самодопомоги.

ГО АЖУ утворена у листопаді 1998 році та більше 27 років працює у сфері всебічного захисту прав жінок, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Мета діяльності ГО АЖУ – об'єднання зусиль на захист законних прав і свобод жінки, підвищення статусу жінки, її ролі і місця у громадсько-політичному, соціально-економічному та культурному житті держави, соціальний і правовий захист законних інтересів членів організації.

Сьогодні серед ключових напрямків роботи:

сприяння гендерній рівності та забезпечення рівних прав жінок та чоловіків у всіх сферах суспільного життя;

посилення політичної участі жінок та розвиток лідерства серед дівчат і молодих жінок;

підтримка сім'ї та материнства, захист прав та свобод вразливих груп населення;

надання соціальних послуг вразливим групам населення (особам з інвалідністю та їхнім родинам, ВПО, родинам військових, ветеранам/ветеранкам) відповідно до Державних стандартів, які включають правову підтримку, психологічну допомогу, соціальний супровід, натуральну допомогу, соціальну-трудова адаптацію;

сприяння розвитку жіночого підприємництва;

популяризація здорового способу життя серед дітей та молоді;

підтримка національної культури та освіти.

З липня 2024 року ГО АЖУ є надавачем соціальних послуг і включена до Державного реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги».

При організації створено Громадський центр надання соціальних послуг, до надання послуг залучено 14 досвідчених фахівчинь, за період діяльності надано соціальні послуги (консультування, соціальна адаптація, соціально-трудова адаптація, натуральна допомога понад тисячі особам (90% – жінки), які перебувають у складних життєвих обставинах (ВПО, родини з дітьми з інвалідністю, дружини та вдови військових, пенсіонери).

При організації функціонує швейна творча майстерня (наявні 10 одиниць швейного обладнання), де жінки навчаються швейній справі за принципом апсайклінгу та отримують послуги соціально-трудової адаптації, що сприяє самозайнятості та покращенню їхнього фінансового становища.

Сьогодні команда ГО АЖУ працює над розвитком інклюзивного фемінізму: ми розвиваємо феміністичний рух, включаючи голоси жінок з найбільш маргіналізованих та уразливих груп (через адвокацію доступу до життєво важливих послуг), тим самим роблячи рух сильнішим і сталішим.

Головним джерелом фінансування організації є донорські кошти, надані за результатами участі у грантових конкурсах. ГО АЖУ має успішний досвід реалізації грантових проєктів за фінансової підтримки Міжнародного Фонду «Відродження», ICAP «Єднання», Українського Жіночого Фонду, USAID, Фонду Abilis (Фінляндія), виступала партнером проєктів, що фінансувалися Проектом USAID «Гідна Україна» та іншими донорами. Реалізовані проєкти були спрямовані на соціальний та правовий захист, психологічну підтримку осіб з інвалідністю – у тому числі з дитинства, а також родин, які потрапили у складні життєві обставини.

В ГО АЖУ здійснюється бухгалтерський облік та звітність, відповідно до українського законодавства. Організація має досвід проходження незалежного аудиту відповідно до Міжнародного стандарту супутніх послуг 4400 (ISRS), який проводився на вимогу Фонду Abilis (Фінляндія) за результатами проєкту

«Правова та психологічна допомога родинам осіб із інвалідністю з дитинства», що виконувався з листопада 2024 рік до квітня 2025 року.

У ГО АЖУ затверджені відповідні регламентні документи, які забезпечують належний рівень фінансового менеджменту та звітності, моніторингу та оцінки. Ухвалено політики та процедури: «Положення про Громадський центр надання соціальних послуг», «Етичний кодекс», «Положення про планування та бюджетування проєктів; «Положення про систему фінансового управління та внутрішнього контролю»; «Положення про закупівлі»; «Положення про управління персоналом»; «Положення про бухгалтерський облік та звітність»; «Положення про безпекову політику в ГО АЖУ», «Положення про гендерну політику». Затверджено «Стратегічний план розвитку ГО АЖУ до 2030 року», «Комунікаційну стратегію до 2030 року».

За організацію процесу моніторингу та оцінки проєктної діяльності в ГО АЖУ відповідає голова організації спільно з керівниками проєктів. Цей процес відбувається шляхом проведення робочих зустрічей та нарад з персоналом щодо виконання заходів проєкту, обговорення проблемних питань, пов'язаних із реалізацією проєкту, вироблення механізмів усунення недоліків у роботі та подальшу мінімізацію ризиків.

Моніторинг проєктної діяльності проводиться на постійній основі шляхом збору інформації про усі аспекти проєкту та з метою перевірки розвитку діяльності, дотримання термінів виконання плану заходів проєкту.

Оцінка процесу успішності проєкту зосереджується на аналізі прогнозованих кількісних та якісних проєкту відповідно до індикативних показників. Ця оцінка включає також дослідження рівня задоволення потреб клієнтів послугами та динамікою підвищення рівня компетентностей, навиків та умінь у ході участі у навчальних і освітніх заходах; покращення психоемоційної стану отримувачів послуг від наданої психологічної підтримки. В ГО АЖУ розроблені анкети-опитувальники, які заповнюються отримувачами послуг на початковому етапі (оцінка потреб) та після отримання послуг (оцінка рівня задоволеності отриманими послугами).

ГО «Асоціація жінок України» здійснює свою діяльність як надавач соціальних послуг на території Тернопільської міської територіальної громади (ТМТГ).

Система надання соціальних послуг у ТМТГ є змішаною та включає комунальний сектор, що доповнюється активною роботою громадських організацій та благодійних фондів, які залучаються, зокрема, через механізм соціального замовлення (Додаток 1).

З метою підвищення ефективності вирішення пріоритетних соціальних проблем міста Тернополя шляхом залучення на конкурсній основі громадських та благодійних організацій, органів самоорганізації населення, а також впровадження механізму формування, виконання і фінансування соціального замовлення соціальних послуг, що надаються недержавними суб'єктами, за рахунок бюджетних коштів, а також організації та проведення конкурсів із залучення таких коштів у місті Тернополі Розпорядженням голови №45 від 03.03.2018 року було створено робочу групу з питань визначення потреб в соціальних послугах та впровадження соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів у Тернопільській міській територіальній громаді.

За інформацією з сайті ТМТГ у 2020 році було проведено оцінку потреб та виділено кошти на послуги: догляд вдома та паліативна допомога. Детального звіту наразі немає у відкритих джерелах

У громаді діє механізм **соціального замовлення** (на послуги денного догляду, соціальної адаптації, соціально-психологічної реабілітації, переклад жестовою мовою), що свідчить про готовність до залучення громадського сектору до процесу надання соціальних послуг. Наприклад, у 2024-2025 році було закуплено послуг на суму майже 2,5 млн. грн.

Соціальна політика ТМТГ сфокусована на підтримці широкого спектру вразливих груп, чисельність яких значно зросла внаслідок збройної агресії та внутрішньої міграції:

- внутрішньо переміщені особи (ВПО) (у єдиній інформаційній базі станом на 2025 рік було зареєстровано 27 838 ВПО, які прибули в ТМТГ, що створює значне додаткове навантаження на соціальну інфраструктуру);
- особи, які потребують стороннього догляду (станом на кінець 2025 року соціальною послугою «Догляд вдома» охоплена 501 особа (особи похилого віку, особи з інвалідністю), що свідчить про високий та зростаючий попит на ці послуги);
- ветерани та військові – цій категорії громадян приділяється особлива увага як і членам їх сімей, сім'ям загиблих (померлих) та зниклих безвісти (для цієї категорії громадян розроблена окрема програма «Обороздатність», з якої виплачуються на лікування та реабілітацію військовим), також через механізм соціального замовлення надаються послуги соціальної адаптації, психологічної реабілітації;
- особи та діти з інвалідністю (включно з особами з інвалідністю з дитинства, порушеннями слуху, психічними та поведінковими порушеннями (послуги денного догляду, переклад жестовою мовою);
- сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО).

Досвід роботи ГО АЖУ з вразливими групами під час війни свідчить, що найважче сьогодні тим, хто має на утриманні ще когось, хто потребує постійного та цілодобового догляду. Найперше, це – матері, які виховують дітей або молодь з інвалідністю з ментальними порушеннями.

Варто зауважити, що жінки, які в силу життєвих обставин постійно доглядають за своїми дітьми, як правило:

- переживають важкий стрес та навантаження, що призводить до розладів здоров'я та досить часто до інвалідності (досвід показує, що матері, які виховують дітей з інвалідністю з дитинства, з часом самі отримують групу інвалідності через неврологічні, серцево-судинні, гінекологічні та онкозахворювання та інші важкі хвороби);

- через турботу про інших та витрати на лікування близьких жінки забувають про себе і про власне здоров'я – не проходять регулярних медичних оглядів і – як результат – виявляють важкі захворювання на пізніх стадіях перебігу хвороби;
- через нестачу грошей, стабільних заробітків жінки не мають змоги наймати сторонніх доглядальників для своїх підопічних, самотужки турбуючись про своїх рідних і нехтуючи своїми потребами;
- відсутність спеціалізованих знань з основ першої медичної допомоги, психологічного супроводу, професійного догляду за хворими лежачими та маломобільними особами тільки погіршує становище останніх та приносить страждання жінкам;
- недостатня грошова допомога з боку держави робить таких жінок залежними від допомоги волонтерів та благодійників;
- відсутність мережі спеціалізованих закладів, недостатня соціальна підтримка з боку держави, відсутність достатніх юридичних знань призводить до системних порушень прав осіб з інвалідністю.

Роками нести цей тягар таким матерям стає все важче через постійний стрес, труднощі, емоційне вигорання, і тому вони теж потребують взаємодії з психологом для відновлення та нормалізації психоемоційного стану. На цю проблему мало хто звертає увагу, бо вся державна соціальна підтримка спрямовується у першу чергу на осіб з інвалідністю.

З червня 2024 року до травня 2025 року ГО «АЖУ» впроваджувала проєкт «Якісні соціальні послуги як засіб подолання викликів та наслідків війни» у рамках проєкту Європейського Союзу «Посилення залучення громадянського суспільства для розвитку соціальної сфери в Україні» (EU4CSOs EmpowerUA), що реалізовується благодійною організацією «МЕРЕЖА 100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ РІВНЕ».

В рамках проєкту цільовим групам – особам з інвалідністю та родинам військових надавалися соціальні послуги консультування та соціальної адаптації, які відповідають державним стандартам: індивідуальні консультації з

питань соціального захисту, представництво інтересів; індивідуальні та групові заняття із психологом; дозвілля в колі родини; заняття музикуванням, краєзнавством; навчання швейній справі за принципом апсайклінгу. Послуги надавалися з використанням сучасних методик терапії: біосегустивної терапії, терапії зайнятстю, арт-терапії та інших.

Цим цільовим групам надається кваліфікована всебічна консультаційна, профорієнтаційна, психологічна та юридична допомога. Проектна діяльність охоплює Тернопільську міську територіальну громаду та дві сільські громади колишнього Бережанського району – Саранчуківську та Нараївську. Працюючи у цих сільських громадах, ми бачимо потребу, особливо у час війни, в послугах психологічного супроводу осіб з інвалідністю, людей, які втратили рідних або переміщені з інших областей із зони активних бойових дій. Для матерів, які відвідують заходи індивідуального плану, працює «Дитячий куточок», де мами можуть залишати дітей під наглядом психолога та арт-терапевта.

З листопада 2024 року до квітня 2025 року ГО АЖУ за фінансової підтримки Фонду Abilis (Фінляндія) реалізовувала проєкт «Правова та психологічна допомога родинам осіб із інвалідністю з дитинства». Уперше у Тернополі психологічну та юридичну допомогу змогли тримати батьки або рідні дітей з ментальними порушеннями. Мета проєкту – підвищити психостійкість батьків та осіб з інвалідністю, створити для них умови для соціальної адаптації, емоційного розвантаження та професійного розвитку, навчити інструментам юридичного самозахисту.

Участь у проєкті брали родини, які виховують дітей з ментальними порушеннями віком 10-20 років. Заходи проєкту впроваджувалися на базі створеного Центру психологічної підтримки та відновлення. У Центрі родинам надавалася безкоштовна психологічна допомога, досвідчені фахівці проводили заняття в паралельних групах – матері працювали з психологом, а діти займалися з арт-терапевтом.

З листопада 2025 року ГО АЖУ є партнером проєкту «Розширення доступу людей в складних життєвих обставинах до соціальних послуг догляду

вдома та паліативного догляду», який впроваджується у співпраці з Громадською спілкою «Коаліція надавачів соціальних послуг» за підтримки ІСАР Єднання. Ключовим партнером цього проєкту є Управління соціальної політики Тернопільської міської ради, яке підтвердило свою готовність до співпраці відповідним Листом підтримки від на адресу Відбіркової комісії ІСАР Єднання. Метою співпраці є розширення реального й сталого доступу населення до соціальних послуг догляду вдома та паліативного догляду.

Співпраця ГО АЖУ з ТМТГ в рамках даного проєкту є показовою та свідчить про партнерський підхід до реалізації проєктів спільно з надавачем недержавного сектору та місцевою влади.

Станом на грудень 2025 року в рамках даного проєкту проведено моніторингове дослідження стану надання у ТМТГ послуг догляду вдома та паліативного догляду та розроблено план адвокаційної кампанії.

Таблиця 2.4.

Рекомендації для Тернопільської МТГ в рамках адвокаційної кампанії

Напрямок	Рекомендація	Мета	Заходи адвокаційного плану
Догляд вдома	1. Включити послугу «Догляд вдома» до предмету соціального замовлення вже у 2026 році. Провести конкурс серед недержавних надавачів (ГО, БФ) для розширення мережі та забезпечення конкуренції.	Задовольнити критично зростаючий попит (501 особа), забезпечити гнучкість надання послуг та розподілити навантаження комунального	Провести засідання круглого столу на тему: «Соціальні послуги догляд вдома та паліативна допомога: стан та перспективи їх надання у

		Терцентру.	2026 році» за участі фахівців УСП та членів робочої групи (грудень)
Паліативний догляд	2. Провести цільову оцінку потреб у соціальній послугі «Паліативний догляд» (саме соціального компонента, згідно з Наказом Мінсоцполітики №130-Н).	Визначити кількісну та структурну потребу, яка має стати підставою для включення цієї послуги до бюджету 2027 року.	Провести додатковий збір інформації щодо осіб, які мають невиліковні хвороби
Паліативний догляд	3. Розробити механізм міжсекторальної взаємодії між Управлінням соціальної політики та Відділом охорони здоров'я для інтеграції соціального та медичного компонентів паліативної допомоги.	Забезпечити безперервність та комплексність допомоги особам з невиліковними хворобами вдома, уникнути подвійної роботи та прогалин.	Провести засідання фокус-групи за участі фахівців Управління соціальної політики та Відділом охорони здоров'я

Соціальне замовлення	4. Розширити перелік послуг, що надаються через соціальне замовлення, відповідно до визначених потреб, для максимального залучення недержавного сектору (як це запропонувала ГО «Асоціація жінок України»).	Підвищити якість соціальних послуг, забезпечити прозорість фінансування та розвиток ринку соціальних послуг у громаді.	Внести пропозиції до ТМР щодо збільшення фінансування на соціальне замовлення послуг «Догляд вдома» та «Паліативний догляд»
-----------------------------	---	--	---

Реалізація вищезазначених рекомендацій, особливо щодо впровадження соціального замовлення на послугу «Догляд вдома» та інституалізації соціального компоненту паліативної допомоги, дозволить Тернопільській МТГ перейти від переважно комунального забезпечення до змішаної моделі надання соціальних послуг.

Це є сучасним і стійким підходом, що підвищує якість життя найбільш вразливих мешканців громади, відповідає ключовим державним стандартам та вимогам, а також створює сприятливе середовище для розвитку громадського сектору як суб'єктів ринкових відносин у сфері надання соціальних послуг.

Особливість соціальних послуг, які надавалися цільовим групам фахівцями ГО АЖУ – у комплексному та індивідуальному підході, застосуванні сучасних методик, засобів впливу на емоційний стан через творчість. Працюючи за державними стандартами, поряд з тим вирішувалися питання креативно, з індивідуальним підходом до кожного отримувача соціальної послуги, адже такі методики, побудовані на творчості, визнані в

країнах світу як найбільш дієві у стабілізації психологічного, емоційного стану людини.

Кожен отримувач соціальної послуги має змогу:

- отримати індивідуальні консультації юриста та психолога;
- пройти психологічні тренінги з використанням сучасних методик терапії;
- відвідати групові заняття з правової грамотності, арт-терапії, швейної справи, музикування, сімейного пізнавального дозвілля.

Для учасників занять і членів їх родин двічі на місяць організовувалися пізнавальні екскурсії визначними місцями краю.

Психологічна допомога

Психологічна допомога є однією з базових складових соціальних послуг консультування та соціальної адаптації. Методики, які застосовуються у ході надання цих послуг, базувалися на кращих практиках психологічної допомоги населенню під час війни та опиралися на різноманітні соціологічні дослідження та доказову базу.

Враховувались також результати всеукраїнського дослідження, проведеного у грудні 2024-січні 2025 року компанією 4Service у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я «Ти як?» — ініціативи першої леді Олени Зеленської, згідно яких рівень задоволеності власним психологічним станом продовжує знижуватися: якщо у 2022 році він становив 41%, то на початок 2025 року впав до 36%.

Щодо емоцій, то серед опитаних українців продовжують залишатись високими рівні втоми, напруженості, страху та роздратування. Емоції, що свідчать про психологічний стрес, такі як безсилля, розчарування та відчай, теж актуальні для українців на початку 2025 року.

Виклики пов'язані з нею залишаються основним джерелом психологічного напруження. 83% опитаних відчувають високий рівень стресу, причому 78% безпосередньо пов'язують це з повномасштабним російським вторгненням. Фінансові складнощі турбують 52% населення, а соціально-політична ситуація викликає занепокоєння у 47% респондентів.

Найбільшими аспектами занепокоєння через війну залишаються безпека близьких (зростання до 74% у четвертій хвилі) та ризик для життя і можливість отримати травми (54%). Також частка респондентів, які хвилюються через втрату джерела доходу, склала 39%.

Отож, у ході психологічних тренінгів та індивідуальних консультацій ставилася мета:

- сформувати навички піклування про своє ментальне здоров'я; спонукати до дотримання здорового способу життя; розвивати внутрішні особистісні якості (впевненість, стресостійкість, критичне мислення, соціальну адаптивність та ін.);
- розширити уявлення учасників психологічних тренінгів про емоції, їх роль та функції; дати знання про поняття «емоційна саморегуляція»; навчити технікам емоційної саморегуляції;
- сформувати вміння диференціювати емоції, почуття, емоційні стани; спонукати до словесного вираження власних внутрішніх переживань; розвивати емоційний інтелект та його складові; формування навичок турботи про своє емоційне благополуччя;
- сприяти актуалізації навичок розпізнавання ознак стресу; формувати вміння визначати появу ознак стресового стану та розуміння, як цим станом потрібно керувати;
- ознайомити учасників з ознаками, особливостями прояву ПТСР; актуалізувати знання щодо використання практичних технік стабілізації емоційного стану;
- розвивати стресостійкість, впевненість, розуміння своїх внутрішніх переживань; формувати стійкість до впливів зовнішнього середовища; розвивати пізнавальний інтерес, здібності до адекватного проживання емоцій;
- ознайомити учасників з ознаками тривоги, діагностувати рівень особистісної та ситуативної тривожності;

- сформувати навички усвідомленого піклування про стан свого ментального здоров'я; спонукати до дотримання здорового способу життя; розвивати внутрішні особистісні якості (впевненість, стресостійкість, критичне мислення, соціальну адаптивність та ін.);
- ознайомити з психофізіологічними особливостями людського організму та елементарними техніками стабілізації емоційного стану;
- сформувати вміння ділитися досвідом проживання складних життєвих ситуацій; розвивати навички діалогічного спілкування; спонукати до активної взаємодії у групі; формувати навички впевненої поведінки, вільного вираження словесно своїх внутрішніх переживань, потреб; розвивати пізнавальних інтерес до нової інформації;
- сприяти створенню довірливої атмосфери у групі; спонукати до активного пізнання своїх внутрішніх ресурсів подолання складних життєвих ситуацій;
- сформувати позитивне налаштування учасників на спільну взаємодію у групі; розвивати толерантне ставлення до висловлювання власних міркувань; розвивати вміння уважно слухати один одного, чітко, логічно висловлювати свої думки; стимулювати пошук власних сильних сторін своєї особистості у складних життєвих ситуаціях;
- розвивати розуміння сильних сторін своїх та свого близького оточення; формувати толерантне, емпатійне ставлення до близьких людей, усвідомлення їх ролі та важливості в подолання критичних ситуацій;
- розвивати важливі внутрішні якості, які необхідні для встановлення доброзичливих, щирих взаєностосунків з оточуючими людьми; формувати відповідальність, емпатійність, комунікативні здібності;
- закріпити навички використання отриманих знань у різних ситуаціях взаємодії з оточуючими; розвивати вміння адаптовуватися до впливів оточення та ситуацій; формувати гнучкість у прийнятті рішень, формулюванні цілей життя.

Юридична допомога та тренінги з правової грамотності

Обізнаність у правових питаннях для людей, які потрапили у складні життєві обставини, нерідко стає однією з умов розв'язання їх нагальних проблем. У Громадському центрі надання соціальних послуг при ГО «Асоціація жінок України» в рамках проєкту «Якісні соціальні послуги як засіб подолання викликів та наслідків війни» надаються безкоштовні юридичні консультації, проводяться тренінги-заняття з правової грамотності для одержувачів соціальних послуг – осіб з інвалідністю та членів родин військових, що дасть можливість орієнтуватися в юридичних тонкощах тих питань, які цікавлять.

Надаються консультації з важливих питань, які цікавлять тих, хто перебуває в складних життєвих обставинах, зокрема щодо отримання пенсій та інших соціальних виплат, оформлення пільг, питань, що виникають під час взаємодії з органами державної влади та місцевого самоврядування, порядку судового та позасудового оскарження; пропонується допомога в складанні заяв, звернень, позовних заяв, інших процесуальних документів.

З яких питань можна отримати консультацію: як встановлюється група інвалідності, як оскаржити рішення МСЕК, на які виплати має право особа з інвалідністю (члени її сім'ї), якою може бути державна соціальна допомога з догляду за особами, які не мають права на пенсію, та особами з інвалідністю, умови призначення пенсії по інвалідності та інші.

На тренінгах з юридичної грамотності роз'яснювалось, куди звернутися, які документи потрібно отримати, якщо військовослужбовець не виходить на зв'язок протягом тривалого часу, як отримати контакти організацій для пошуку зниклих та полонених, що потрібно знати про грошові виплати військовополоненим та зниклим безвісти, хто може отримати ці виплати й протягом якого часу, які документи для цього потрібно подати і куди, як розуміти термін «безвісно відсутній військовослужбовець», які додаткові виплати належать захопленим у полон, як діяти людям, які були на утриманні зниклого військовослужбовця, щоб їм призначили пенсію у зв'язку із втратою годувальника та інші.

Трудотерапія та швейна справа за принципом апсайклінгу

У ході проєкту отримувачі соціальних послуг мали можливість відвідати трудо-терапевтичні заняття, навчитися швейній справі за принципом апсайклінгу у творчій майстерні «АЖУРКА», яка функціонує при ГО «Асоціація жінок України» та створена за фінансової підтримки Європейського Союзу і Фонду Abilis (Фінляндія).

Заняття проходить у малокомплектних групах, учасники навчаються користуватися побутовими швейними машинками, набувають навиків крою та шиття, дрібного ремонту одягу, декоруванню бісером та вишивкою, створюють новий функціонал для вживаних речей.

Апсайклінг – терапевтичний метод соціальної адаптації використано не випадково, адже поштовх до творчого мислення, поєднаний із ручною працею, дає можливість учасникам тренінгів відволіктись від рутини, що часто затягує людей із обмеженими можливостями, від стресу, переживань, важких думок, які переслідують родини військових. Окрім цього, навчитися апсайклінгу – це отримати навички, які можуть знадобитися не тільки у домашньому господарстві, а й у започаткуванні соціального бізнесу, що нині дуже актуальний.

Арт-терапія

Відомо, що арт-терапія - це вид психологічної допомоги, який використовує творчість як засіб для вираження та обробки емоцій, переживань та внутрішніх конфліктів. Вона допомагає зняти психологічну напругу, стрес, тривожність та покращити загальний емоційний стан.

Під час групових арт-терапевтичних занять використовувалися різні методики та форми роботи:

- образотворчими методами, наприклад, учасники вчилися зображати настрій. Техніка тут може бути різною, наприклад, відбитками фарби в кульках на аркуші паперу відтворювалися різні образи;
- пластилінографія - це «малюнки» з пластилінових «равликів». Ліплення розвиває не лише уяву, а змушує працювати обидві півкулі головного мозку, знижує дратівливість;

- метод та технік піскової терапії – дієвий засіб для емоційного балансу, творчого самовираження і можливості подальшого практичного використання. Розвиток творчого мислення і уяви, позитивної комунікації, зниження тривожності, усвідомлення своїх бажань, формування навички пошуку додаткових позитивних ресурсів.

На заняттях презентувалися різноманітні техніки:

- презентація та навчання нетрадиційних технік малювання. як дієвого засобу для розвитку творчої уяви, самовираження та самопізнання і можливості подальшого практичного використання;
- презентація та навчання методу та технік ароматерапії, як дієвого засобу для покращення настрою, зняття напруження, спастики, розслаблення м'язових тканин і можливості подальшого практичного використання;
- техніка бібліотерапії – це терапевтичне лікування словом. Завдяки особливому бібліотерапевтичному ефекту відбувається прояснення невирішених конфліктів людини, особистісних проблем, зміна настрою.

Терапія музикуванням

Під час занять з музикування учасники мали змогу:

- навчитися правильно володіти своїм диханням під час співу, а також правильно використовувати його для внутрішньої рівноваги;
- розкрити потенціал кожного, як гармонійну особистість, котра пов'язана з музикою через природний вплив, та довколишнє середовище;
- подолати свої емоційні тривоги застосовуючи музику, як терапію;
- відважитися звільнитися від напруги через спів;
- поєднати медичну, та музичну сторони, як засіб лікування (прослуховування мелодій, спів пісень, слухання шуму вітру, дзюрчання струмка в тім відчути заспокоєння нервових клітин);
- навчитися вдихати і видихати правильно, задіюючи свої тілесні і душевні емоції;

- заспокоїти себе музикуючи, тим самим надати оцінку своїм внутрішнім відчуттям.

Кожен тренінг розпочинається з дихальних вправ, які допомагають учасникам налаштуватися на свідоме управління повітрям та відчутти дихальну опору – основу для правильної вокальної техніки. Вправи спрямовані на усвідомлення процесу вдиху і видиху, що сприяє розслабленню і гармонізації дихальної системи.

Ці музикотерапевтичні тренінги спрямовані на інтеграцію технік дихання з емоційною та фізичною релаксацією, що дозволяє учасникам не лише покращити контроль над дихальними процесами, але й створити сприятливе середовище для творчості; побудовані як музичне знайомство, де кожен учасник має можливість розкрити свій голос, покращити дикцію та зануритися у світ українських музичних традицій.

Терапія світопізнанням

Світопізнання та змістовне дозвілля є однією з ефективних форм покращення психоемоційного стану людини. Така терапія дуже важлива в період перебування в складних життєвих обставинах, у яких опинилися дуже багато українців через війну, бо найкращі ліки від стресу — це позитивні емоції.

Поради психолога, різнопланове дозвілля, спілкування з однодумцями та всебічне світопізнання – це те, що першочергово потрібно для людей, які зараз через війну переживають психоемоційний дискомфорт, втратили близьких чи борються з невиліковою недугою.

Зупинимось на більш ґрунтовнішому аналізі організації діяльності щодо методології оцінки рівня задоволеності цільової групи отриманими послугами.

Як зазначалося вище, для моніторингу та оцінки рівня задоволеності отриманими послугами були застосовані норми Постанови Кабінету Міністрів України №449 від 1 червня 2020 року «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», а також

використовувалися показники якості, передбачені Додатком 4 до Державного стандарту соціальної адаптації, зокрема доступність та відкритість, своєчасність, результативність наданої послуги та інше, та Додатком 6 до Державного стандарту соціальної послуги консультування.

Моніторинг надання та оцінка якості соціальних послуг в Україні проводяться з метою забезпечення відповідності послуг державним стандартам та потребам їх отримувачів, удосконалення роботи з організації та надання послуг, а також для забезпечення гарантованої державою якості.

Основні аспекти моніторингу та оцінки:

Збір даних:

Моніторинг включає збір та оброблення поточної (проміжної) та фінальної інформації про надання соціальних послуг за допомогою розроблених анкет та опитувальників.

Мета оцінки якості:

Встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам та потребам отримувачів.

Етапи оцінки якості:

Планування та проведення оцінки якості.

Аналіз результатів оцінки якості.

Розробка заходів для підвищення якості послуг.

Моніторинг впровадження заходів з підвищення якості.

Для проведення комплексного оцінювання як у процесі якості надання послуги, так і після завершення, було розроблено анкети та опитувальники (Додатки Б, В, Г Д).

Окрім надання соціальних послуг цільовим групам, одним із завдань проєкту «Якісні соціальні послуги як засіб подолання викликів та наслідків війни» було вивчення ринку наявних соціальних послуг у м. Тернополі, дослідження їхніх потреб у нагальних (екстрених) послугах та підтримці.

З цією метою було організовано дослідження – вуличне опитування громадян для визначення рівня їхньої поінформованості про зміст та перелік

соціальних послуг. Участь у ньому взяли 400 респондентів з числа осіб віком від 18 років і старші. Опитування проводиться волонтерами ГО «Асоціація жінок України» в рамках проєкту «Якісні соціальні послуги як засіб подолання викликів та наслідків війни», який виконувався в рамках Проєкту Європейського Союзу «Посилення залучення громадянського суспільства для розвитку соціальної сфери в Україні» (EU4CSOs EmpowerUA) та реалізовувався Благодійною організацією «МЕРЕЖА 100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ РІВНЕ». В анкеті містилися 12 запитань щодо визначення рівня поінформованості отримувачів соціальних послуг.

Опитування було анонімним, його результати оприлюднені в узагальненому вигляді. Дослідження мало ознаки соціологічного експерименту з виявлення у респондентів глибини розуміння функціонування в Україні системи надання соціальних послуг та визначення переліку потреб у соціальних послугах.

Загалом, результати свідчать про недостатній рівень поінформованості населення про наявні соціальні послуги. Зупинимось більш ґрунтовніше на отриманих нами результатах. Зокрема, на запитання про місцезнаходження соціальних служб за місцем проживання, 43% респондентів відповіли, що знають, куди звертатися, молодь взагалі не цікавиться роботою закладів соціальної сфери, натомість люди похилого віку переважно знають, де розташовані відповідні служби. З числа тих, хто уже звертався за допомогою, 39% заявили, що задоволені результатами звернення, інші 23% висловили незадоволення, а ще 38% сказали, що не зовсім отримали очікуваний результат від спілкування з соціальними службами.

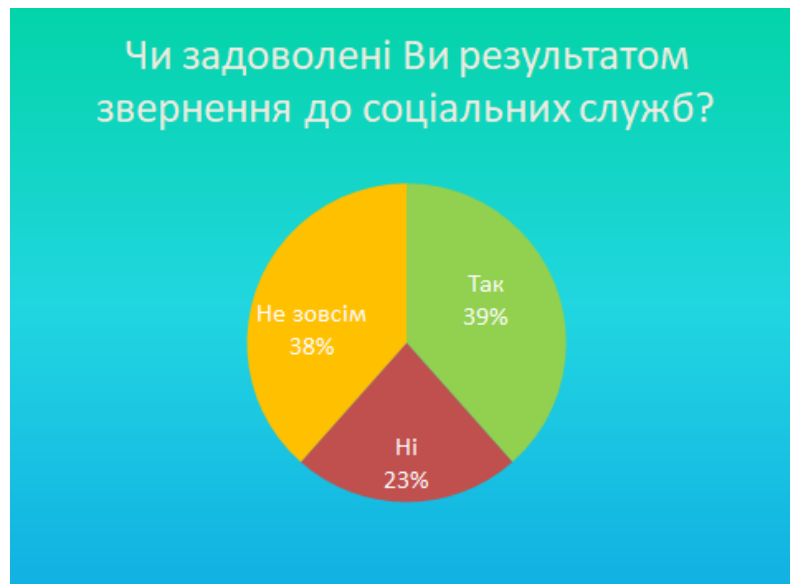


Рис. 2.1. Результати опитування респондентів на запитання «Чи задоволені Ви результатом звернення до соціальних служб»

Опитування показало, що громадяни не орієнтуються у наявних соціальних послугах. На запитання про Класифікатор соціальних послуг і загальну кількість встановлених державою соціальних послуг лише 20% опитаних сказали, що знають про це. Інші або не чули, або ж поцікавилися, що це таке.

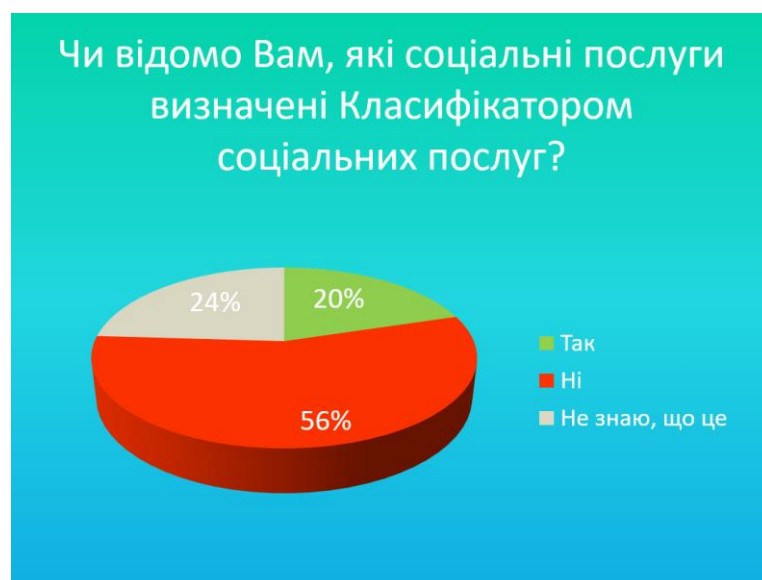


Рис. 2.2 Результати опитування респондентів на запитання «Чи відомо Вам, які соціальні послуги визначені Класифікатором соціальних послуг»

Щодо пріоритетних видів соціальних послуг, які першочергово має надавати держава, респонденти назвали: грошова допомога, продукти, юридичні послуги та послуги психолога, стаціонарний догляд та догляд на дому, а також транспортні послуги для відвідування закладів соціальної інфраструктури.



Рис. 2.3. Результати опитування респондентів на запитання «Яка на Вашу думку соціальна послуга повинна надаватися насамперед»

Підсумовуючи результати дослідження громадської думки, громадяни, які були включені у процес опитування, швидше схвально ставляться до роботи соціальних служб, але скаржаться на незручності доїзду, адже у Тернополі соціальні служби розташовані на вулиці Лисенка, із якою немає прямого транспортного сполучення, а відтак людям похилого віку та особам з інвалідністю потрібно йти пішки щонайменше один кілометр від найближчої зупинки.

Проміжне опитування отримувачів соціальних послуг для визначення динаміки психологічного стану

Опитування щодо динаміки психологічного стану було важливим інструментом для розуміння змін у групі, яка пройшла соціальну адаптацію і підтримку на базі завдань, поставлених перед командою проєкту. Вивчення динаміки психологічного стану та аналіз результатів дозволяють бачити повну картину роботи, коригувати дії, щоб створювати сприятливі умови для підтримки ментального здоров'я, поліпшення якості життя учасниць проєкту.

Опитувальник (Додатки 6-7) для оцінки динаміки психологічного стану містив 15 запитань, а кожне твердження учасниця оцінювала за шкалою від 1 до 5: 1 – зовсім не згодна, 2 – скоріше не згодна, 3 – частково згодна, 4 – скоріше згодна, 5 – повністю згодна.

Також, варто акцентувати увагу на тому, що запропонований опитувальник містив 3 підшкали:

підшкала 1 – емоційний стан,

підшкала 2 – прийняття себе,

підшкала 3 – внутрішні ресурси.

Підрахунок балів за кожною підшкалою відбувався наступним чином: емоційний стан – максимальний бал 25, мінімальний бал – 5; прийняття себе – максимальний бал 25, мінімальний – 5; внутрішні ресурси – максимальний бал 25, мінімальний – 5.

Результати представлено на рис. 2.4



Рис. 2.4. Результати оцінки емоційного стану респондентів

На рис. 2.5 відображено результати того, як саме опитані себе приймають.

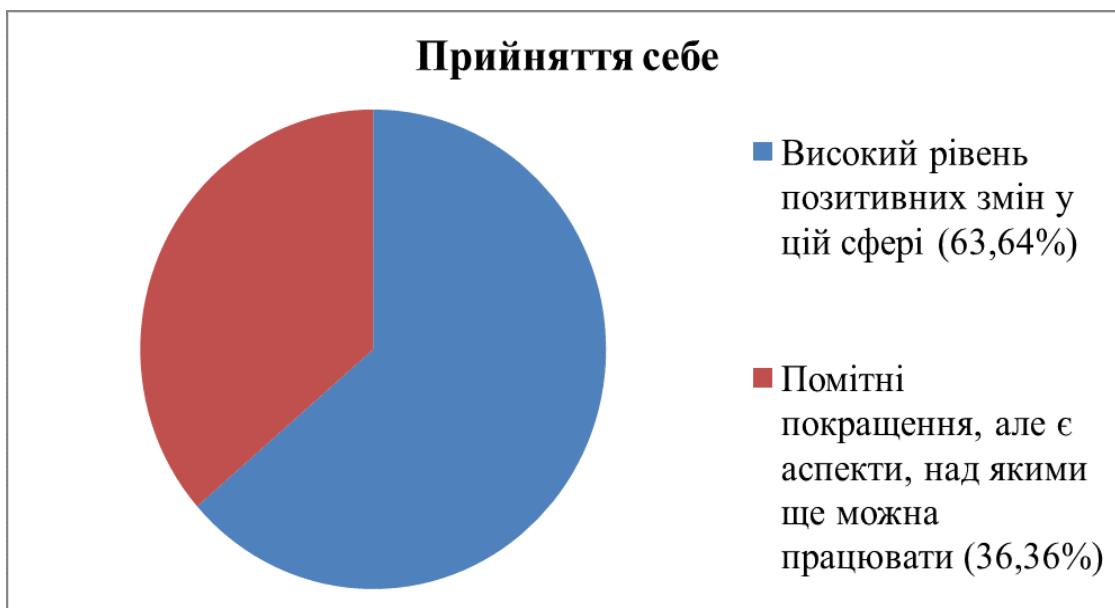


Рис. 2.5. Результати оцінки того як саме респонденти приймають себе

Отримані нами результати щодо наявності внутрішніх ресурсів відображені на рис. 2. 6.



Рис. 2.6. Результати оцінки того як саме респонденти оцінюють власні ресурси

На основі результатів, отриманих за допомогою опитувальника для оцінки динаміки психологічного стану, у групі психологічної підтримки отримувачів соціальних послуг спостерігаються **значні позитивні зміни**.

Аналіз показав, що учасниці демонструють покращення. Наприклад, щодо емоційного стану, то жінки досягли високого рівня стабільності й позитивних змін – 56 відсотків, помітні покращення відчули 45 відсотків отримувачів соціальних послуг.

А це вказує на підвищення їхнього загального настрою, адаптаційних можливостей і здатності конструктивно реагувати на труднощі. Значна частина учасниць продемонструвала розвиток у ставленні до себе, підвищенні самооцінки та внутрішньої гармонії, а це – 2/3 учасниць.

Водночас у деякого все ще є аспекти, що потребують подальшої роботи, але їхня динаміка свідчить про поступовий прогрес – кожна третя жінка відповіла, що відчуває покращення психоемоційного стану.

Як показують результати, учасниці виявили високий рівень здатності мобілізувати свої сили для подолання психологічних труднощів – 36,36%, помітні покращення відчули 63,64% учасниць проєкту. Це є важливим фактором для підтримання позитивних змін і стійкості у майбутньому.

Показники загального психологічного стану демонструють, що більшість жінок досягли значних позитивних змін. Лише незначна кількість учасниць залишилася на рівні помірних покращень, що вказує на необхідність більш індивідуального підходу для їх підтримки. Загалом динаміка учасниць групи підтримки жінок відображає ефективність програми, спрямованої на їхній психологічний розвиток і стабілізацію. Для посилення прогресу доцільно продовжувати роботу у форматі групових занять із додатковим акцентом на індивідуальні потреби кожної учасниці.

Підсумкове оцінювання рівня задоволеності отриманими послугами

Усі учасники проєкту проходили підсумкове оцінювання рівня задоволеності отриманими послугами. Зокрема, у понад 60% отримувачів

послуг покращився психоемоційний стан, понад 85% змогли підвищити рівень поінформованості щодо юридичних питань соціального захисту.

На рис. 2.7 ми представили отримані нами результати.

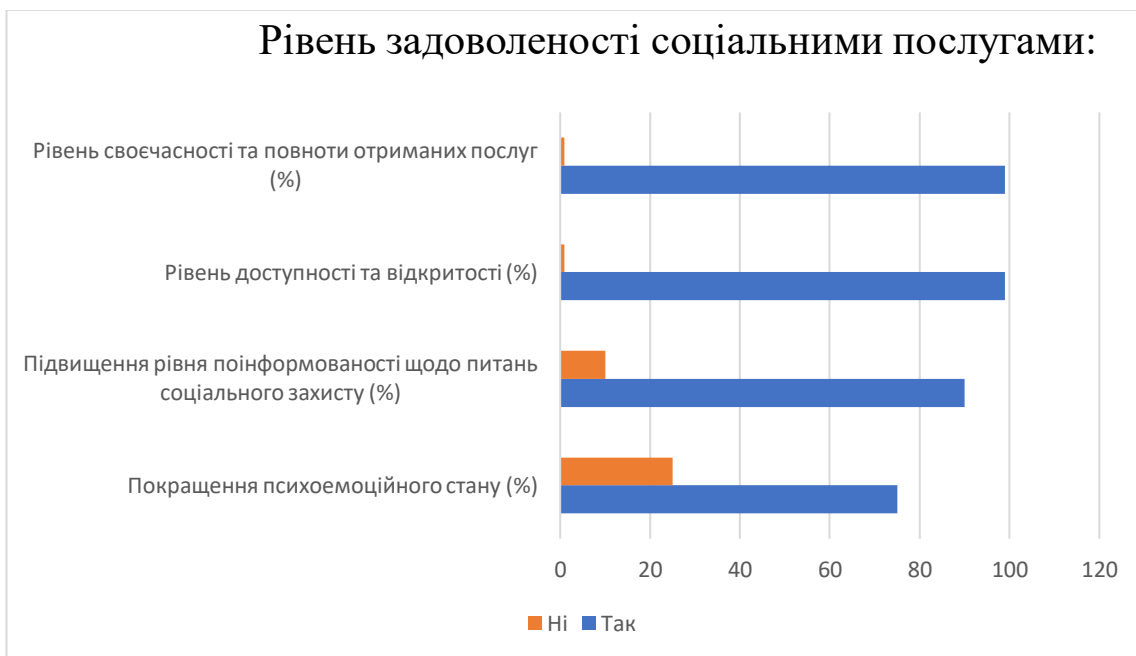


Рис. 2.7. Підсумкові результати щодо рівня задоволеності опитаних респондентів рівнем надання соціальних послуг

Підсумовуючи діяльність ГО АЖУ у конкретному проєкті можна зробити низку висновків. Соціологічні дослідження свідчать про те, що майже 40% українців через війну потребують гуманітарної допомоги, рівень бідності в Україні становить майже 70%, кожен другий через війну потребує психологічної підтримки.

Тобто потреба у соціальному захисті є у майже половини українців. Якщо до війни соціальні служби опікувалися особами з інвалідністю та іншими вразливими групами, то війна призвела до утворення нових категорій осіб, наприклад, ВПО, ветеранів війни, які сьогодні потребують особливої уваги і допомоги.

Тому важливо, щоб мережа суб'єктів надання соціальних послуг розвивалася, бо саме соціальні служби мають брати на себе місію допомогти

людям впоратися з тими викликами, які спричинила війна. Адже шкода, завдана збройним конфліктом чи бойовими діями, згідно п.15 ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» є одним із чинників, що зумовлюють складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно. За цих умов майже кожен громадянин потрапляє під категорію особи, яка має право на соціальні послуги у зв'язку із складними життєвими обставинами – від одноразової консультаційної підтримки психолога та юриста до натуральної допомоги у вигляді товарів першої необхідності.

Працюючи впродовж року з цільовими групами та аналізуючи результати проєкту, зроблено низку висновків для покращення якості соціального обслуговування населення:

1. в Україні назріла нагальна потреба створення єдиної національної екстреної соціальної служби на зразок 101, 102, 103, куди громадяни могли б оперативно звертатися за допомогою, а не шукали численні «гарячі лінії» при різних установах та організаціях;
2. у громадах необхідно ініціювати та організовувати надання соціальної послуги профілактики для широкого та змістовного інформування населення про можливі шляхи уникнення потрапляння у складні життєві обставини, адже громадяни не достатньо поінформовані про існуючі можливості соціальної підтримки;
3. необхідно посилити партнерства та взаємодію між державними/комунальними надавачами соціальних послуг та представниками недержавного сектору з метою залучення позабюджетних коштів для реалізації просвітницьких кампаній та розширення можливостей для громад надавати ширший спектр соціальних послуг;

4. ініціювати формування регіональних кластерів надавачів соціальних послуг із метою більшого охоплення населення якісними соціальними послугами.

Позитивні результати, які спостерігають учасниці проєкту після відвідувань занять, не лише покращують їх емоційний стан, а й допомагають долати нові виклики, дають можливість сфокусуватися на перспективах і цінувати кожен крок на шляху до мети. Продовження занять у такій атмосфері для них стає більш усвідомленим і цілеспрямованим, зростають запити щодо обговорення в групах тих чи інших питань.

Загалом, учасниці демонструють значний прогрес у питанні турботливого ставлення до свого здоров'я, що позитивно впливає на рівень спроможності здійснювати догляд за своїми дітьми з інвалідністю.

Отримувачі послуг, які брали участь в опитуванні **вперше** отримали досвід роботи з психологом. Як зауважують самі учасниці/учасники, у них немає часу та ресурсів на турботу про власне ментальне здоров'я, оскільки всі свої зусилля спрямовують на догляд за дітьми з інвалідністю.

З метою покращення якості надання соціальних послуг ГО АЖУ звернулася до Головного управління Національної соціальної сервісної служби в Тернопільській області (НССС в Тернопільській області) з проханням провести моніторингову оцінку діяльності ГО «АЖУ» як надавача соціальних послуг щодо дотримання законодавства в частині реалізації права громадян на соціальні послуги, забезпечення якості їх надання, відповідності державним стандартам.

Головне управління НССС в Тернопільській області оцінило роботу Асоціації у цьому напрямку як таку, яка відповідає вимогам законодавства, про що склала відповідний Акт.

Про успішне завершення унікального проєкту «Якісні соціальні послуги як засіб подолання викликів та наслідків війни», який виконувався ГО «Асоціація жінок України» в межах проєкту Європейського Союзу «Посилення залучення громадянського суспільства для розвитку соціальної сфери в

Україні» (EU4CSOs EmpowerUA) за підтримки БО «Мережа 100 відсотків життя Рівне», **свідчить високий рівень задоволеності отриманими послугами з боку бенефіціарів та клієнтів проєкту.**

Роль фахівців соціальної роботи у подоланні викликів воєнного стану в Україні з росією є невід'ємною. Вони надають гуманітарну допомогу, психологічну підтримку, координують відновлення житлового фонду та соціальної інфраструктури, а також забезпечують доступ до соціальних послуг для постраждалих. Їх робота є важливою для підтримки та відновлення життя тих, хто постраждав від воєнних дій. Проте, для ефективного подолання викликів воєнного стану, необхідно продовжувати підтримку та сприяти розвитку професійного потенціалу самих соціальних працівників. Тільки так можна забезпечити належну підтримку та поліпшити життя постраждалих українців.

Таблиця 2.5.

Професійні виклики для членів мультициплінарних команд, які працюють з вразливими групами

Виклик	Наслідки
Робота в умовах кризи та невизначеності	Високий рівень стресу та емоційного вигорання
Необхідність швидкої адаптації до мінливих умов	Ризики для безпеки та благополуччя Зростання навантаження та обмежені ресурси
Недостатність персоналу та фінансування	Необхідність пріоритезації потреб та розподілу обмежених ресурсів
Травма та втрати серед клієнтів	Потреба в спеціалізованій підтримці та втручанні; ризик вторинної травматизації для соціальних працівників
Робота з ВПО та іншими постраждалими	Необхідність надання комплексної допомоги, що включає житло, фінансову підтримку та психологічну допомогу

Забезпечення безпеки та захисту	Необхідність проведення оцінки ризиків та розробки планів безпеки Співпраця з правоохоронними органами та іншими службами реагування
Самодогляд та підтримка колег	Необхідність пріоритезувати власне благополуччя та звертатися за підтримкою, коли це необхідно Створення систем підтримки для соціальних працівників та команд

2.4. Перспективи розвитку соціальної роботи недержавних надавачів – організацій громадського суспільства на рівні громади

Соціальна сфера є одною із складових сталого розвитку громади і передбачає належне медичне обслуговування, безпечне і здорове житло, високоякісну освіту для всіх мешканців громади; зміцнення духу громади, її згуртованості, що породжує почуття приналежності до певної території, тобто розвитку локальної ідентичності; сприяння творчому вираженню, збереження традицій тощо. Органи місцевого самоврядування є відповідальними перед мешканцями громади, у першу чергу, за створення комфортного та безпечного середовища проживання, надання рівного доступу до якісних послуг, що є найважливішим аспектом становлення та розвитку територіальної громади.

Недержавні надавачі соціальних послуг залучаються територіальними громадами до надання соціальних послуг через відповідні фінансові механізми на платній основі або ж із відшкодуванням їх повної чи диференційованої вартості за рахунок бюджетних коштів. Такими фінансовими механізмами є реалізація заходів у соціальній сфері через соціальне замовлення,

державно-приватне партнерство, конкурси соціальних проєктів, соціальні програми тощо.

Також громадські організації можуть залучатися до сфери соціальних послуг через публічні закупівлі (допорогові, надпорогові), конкурси проєктів або програм (місцеві «бюджети участі»), соціальне підприємництво, державну підтримку всеукраїнських громадських організацій осіб з інвалідністю і ветеранів тощо. Питання залучення недержавних надавачів згадується як у ЗУ «Про соціальні послуги», так і підзаконних актах.

Країни, які успішно реформують систему соціальних послуг, створюють рівні умови діяльності для всіх надавачів соціальних послуг.

Наприклад, Польща, Франція, Канада та інші або ініціюють програми та проєкти для недержавних надавачів, або частину послуг передають у відання недержавних надавачів. Це покращує якість соціальних послуг і дає змогу отримувачам обирати надавачів відповідно до своїх потреб.

Соціальне замовлення залежить від соціальних послуг, які потрібні певній кількості жителів громад, та обсягу бюджетних коштів для виплати компенсації недержавним надавачам. Для залучення недержавних надавачів проводиться конкурс на рівні громади, потім укладається договір на строк від одного до трьох років із надавачем, який виграв конкурс, а після фактичного надання послуг жителям у межах договору недержавний надавач отримує кошти за виконану роботу. Попри наявність законодавчого врегулювання для залучення недержавних надавачів, є певні неузгодженості, що перешкоджають повноцінному застосуванню норм на практиці. Загалом можна назвати такі проблеми: затримка виплат надавачам і необхідність наявності фінансового капіталу в недержавних надавачів; нечіткі організаційні процедури соціального замовлення.

Відповідно до законодавства, ОМС мають регулярно проводити оцінку потреб населення у соціальних послугах (в умовах воєнного стану – в обмеженому форматі), щоб належним чином спланувати, організувати і профінансувати їх надання. Як свідчать результати цього та інших емпіричних

досліджень, у багатьох громадах ця діяльність не проводиться зовсім або ж здійснюється формально/спрощено чи неформалізовано. Причинами є низька зацікавленість керівництва громад (у тому числі через фокус на інших завданнях або розуміння обмеженості наявних коштів для задоволення потреб населення у соціальних послугах), брак співробітників соціального захисту, які могли б займатися оцінкою, та, в деяких випадках, нестача у працівників належної підготовки. Таку оцінку можуть проводити ОГС, які мають належно підготованих фахівців, проте головною перешкодою є низька фінансова спроможність громад (щоб оплатити роботу ОГС чи скористатись результатами оцінки для розвитку цієї сфери) та/або нерозуміння важливості проблеми й небажання нею займатись. Як наслідок, у таких громадах ОМС не можуть ефективно делегувати надання соціальних послуг громадським організаціям.

Фактично в умовах війни основним методом соціальної роботи в громаді є робота в громаді – розвиток соціальних зв'язків у місцевій громаді, організація системи взаємодопомоги та кооперації певної групи людей, розробка, впровадження та оцінка ефективності різних соціальних програм, що пов'язані з потребами чи інтересами населення

«Соціальна робота в громаді» є видом роботи соціального працівника який планує і здійснює інтервенційну діяльність, ініціює і реалізує зміни, дії з активізації громади та її членів, проводить оцінку потреб задля вирішення соціальних проблем, задоволення потреб, інтересів, розвитку ТГ та її жителів.

У сучасних умовах в громадах існує нерівних умов фінансування для недержавних і державних надавачів. У зв'язку із обмеженістю бюджетних коштів реалізація укладеного договору соціального замовлення з недержавними надавачами може гальмуватися через затримки виплат із бюджету.

Водночас державні надавачі мають стає фінансування. Окрім того, у разі гострого дефіциту коштів місцевих бюджетів є випадки, коли фізичні особи, які надають послуги з догляду, невчасно отримують гарантовані законодавством компенсації. Це призводить до того, що недержавні надавачі не мають мотивації долучатися до надання послуг, а відповідно жителі обмежені у

виборі надавача послуг.

Низька якість бюджетного планування на рівні територіальних громад. У 2022 році виконання бюджету за видатками на соціальну сферу становило 83,17 % до уточненого річного плану (майже 5,9 млрд грн не використано). За підсумками 2023 року аналогічні показники становили 90,97 % до уточненого річного плану (не використано майже 4,45 млрд грн). Ця проблема створює ризики, коли жителі громад не отримуватимуть послуги відповідно до своїх потреб.

Формальність застосування програмно-цільового підходу в бюджетному процесі в частині соціального захисту і соціального забезпечення. У паспортах бюджетних програм місцевого бюджету подекуди відсутні індикатори, що характеризують ефективність використання коштів з погляду задоволення потреб споживачів послуг. Натомість ефективність бюджетних коштів оцінюється вимірюваними індикаторами обсягу витрат, продукту (послуг), кількості надавачів та отримувачів послуг тощо. Це негативно впливає на проведення якісного моніторингу використання бюджетних коштів на соціальну сферу, а отже, на подальше планування видатків і якість послуг для отримувачів відповідно до їхніх потреб.

Оплата праці працівників соціальної сфери не відповідає загальним ринковим тенденціям. Середня заробітна плата на місяць для певної категорії соціальних працівників, фахівців і робітників з урахуванням виплати премій, надбавок і доплат становить близько 10 000–15 000 грн. Низький рівень оплати праці не дає змоги залучати кваліфікованих спеціалістів та утримувати досвідчених працівників.

Перспективи розвитку недержавних надавачів соціальних послуг (ОГС) на рівні громади сьогодні визначаються глобальною трансформацією системи соціального захисту в Україні: від радянської моделі «утримання установ» до європейської моделі **«закупівлі послуг для людини»**.

Найбільш ваговою перспективою є запровадження адресності фінансування та перехід до моделі «Гроші йдуть за людиною». Замість того,

щоб утримувати величезні штати комунальних установ, громада виділяє кошти безпосередньо на оплату послуги для конкретного мешканця.

- **Соціальні ваучери:** у майбутньому людина (або її опікун) отримуватиме ваучер на певну послугу (наприклад, «Денний догляд») і зможе самотійно обрати надавача — державний центр чи громадську організацію. Це змусить надавачів змагатися за якість.
- **Стимул для ОГС:** така модель забезпечить стабільний дохід для громадського сектору, зменшуючи його залежність від короткострокових іноземних грантів.

Масштабування механізму соціального замовлення

Відповідно до Постанови КМУ «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» (2020 р.) соціальне замовлення має стати основним інструментом взаємодії влади та ОГС. Перспективою є перехід від однорічних конкурсів до контрактів на 3–5 років. Це дозволить організаціям орендувати приміщення, наймати постійний персонал та інвестувати у спеціальне обладнання (наприклад, підйомники для людей з інвалідністю). На рівні громад очікується цифровізація подання заявок через платформу «Взаємодія», що дозволить навіть невеликим місцевим організаціям брати участь у тендерах.

Спеціалізація на високотехнологічних та дефіцитних послугах

Недержавні надавачі—ОГС мають перспективу зайняти ніші, де державна система є неповороткою або недостатньо компетентною:

- паліативна допомога вдома: ОГС («Асоціація жінок України» або «Карітас») дедалі більше ставатимуть основними надавачами послуг для невиліковно хворих, поєднуючи соціальну допомогу з медичним супроводом;
- раннє втручання: робота з немовлятами з порушеннями розвитку. Це послуга, яка вимагає гнучких команд, що найкраще вдається саме неурядовому сектору.

- цифрові соціальні послуги: надання онлайн-консультацій, ведення «електронних кейс-менеджерів» та використання мобільних додатків для моніторингу стану підопічних.

Роль ОГС у ветеранській політиці та реабілітації

Зважаючи на повномасштабну війну, головною перспективою на найближчі 10 років буде робота з ветеранами:

- ветеранські хаби на базі ОГС: громади будуть делегувати громадським організаціям створення центрів життєстійкості, де працюватимуть психологи, юристи та фахівці з перекваліфікації.
- підтримка родин: створення груп взаємодопомоги та послуг «перепочинку» для матерів і дружин, які доглядають за важкопораненими воїнами.

Міжсекторальна співпраця та «Кейс-менеджмент»

Перспектива розвитку полягає не просто у «виданні продуктових наборів», а у комплексному супроводі особи:

- мультидисциплінарні команди: ОГС стануть частиною єдиного ланцюга: Соціальний ЦНАП (прийом заяви) - соціальний менеджер (складання плану) - громадська організація (безпосереднє виконання послуги);
- робочі групи з оцінки потреб: як показує досвід Тернополя, залучення лідерів ОГС до робочих груп дозволяє громаді бачити реальну картину вразливості та ефективніше розподіляти кошти.

Основні бар'єри, які потрібно подолати для реалізації цих перспектив:

1. **Професіоналізація кадрів:** ОГС повинні забезпечити офіційне працевлаштування соцпрацівників та їхнє професійне страхування.
2. **Відповідність стандартам:** Необхідність суворого дотримання державних стандартів соціальних послуг (накази Мінсоцполітики), що вимагає високої якості ведення документації.

3. **Фінансова прозорість:** Готовність організацій до регулярних аудитів з боку місцевої влади за використання бюджетних коштів.

Висновки до другого розділу

В даному розділі детально розглянуто **діяльність недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадянського суспільства**, оскільки саме вони сьогодні працюють над наданням специфічних та першочергових, часто ексклюзивних послуг представникам вразливих груп населення, закриваючи потребу у таких послугах у місцевих громадах.

Становлення недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадянського суспільства в українській системі соціального захисту розпочалося з моменту здобуття незалежності та активізації громадянського суспільства. Довгий час вони функціонували переважно як благодійні та волонтерські ініціативи, які заповнювали прогалини, що виникали в державній системі соціального захисту. Згодом їхня діяльність почала набувати інституціонального характеру, що знайшло своє відображення в ухваленні відповідного законодавства.

За період повномасштабного вторгнення в Україні суттєво зросла кількість недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства **майже в 1,5 рази.**

Проаналізувавши проєктну діяльність як основний організаційний та фінансовий інструмент роботи недержавних надавачів соціальних послуг на прикладі громадської організації «Асоціація жінок України» з вразливими групами населення, можна зробити висновок щодо високого потенціалу організацій громадянського суспільства швидко та якісно реагувати на виклики, спричинені війною.

За період повномасштабного вторгнення в Україні та при існуванні низки соціально-економічних ризиків суттєво зросла кількість недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства, які активно працюють та надаються

соціальні послуги найбільш вразливим категоріям населення: ВПО, особам з інвалідністю, ветеранам/ветеранкам, особам, постраждалим від різних форм насильства.

Охарактеризувавши перспективи розвитку соціальної роботи недержавними надавачами – організаціями громадянського суспільства з вразливими групами населення в Україні на рівні територіальної громади, також очевидно є те, що місцеві органи влади недостатньо виділяють фінансових ресурсів для задоволення потреб вразливих груп населення.

Проаналізувавши досвід роботи ГО «Асоціація жінок України» у сфері проєктного менеджменту можна зробити висновок, що недержавні надавачі–організації громадського суспільства мають перспективу зайняти ніші, де державна система є неповороткою або недостатньо компетентною. Ці позитивні зміни можливі при формуванні спеціальної державної політики щодо таких надавачів. У перспективі ОГС мають перетворитися з «допоміжних волонтерів» на рівноправних професійних партнерів, які виконують 50–70% усіх соціальних послуг у громаді, залишаючи за державою лише функцію контролю якості та фінансування.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Для ґрунтового розуміння теми дослідження необхідно було чітко розмежувати та визначити основні поняття та терміни: «соціальна робота», «вразливі групи населення», «недержавні надавачі соціальних послуг – організації громадського суспільства». У ході дослідження було встановлено, що визначення терміну «соціальна робота» в українській науковій школі має міждисциплінарний характер і розглядається з позицій соціології, педагогіки, психології та права. Частина дослідників робить акцент на державному та інституційному аспектах терміну «соціальна робота». У вітчизняних наукових словниках термін часто тлумачиться як цілеспрямована діяльність у суспільстві через уповноважені органи, спрямована на забезпечення належного соціального, культурного та матеріального рівня життя громадян та захист їхніх прав. За результатами дослідження встановлено, що головна мета соціальної роботи полягає у поверненні людині, яка перебуває у складних життєвих обставинах, здатності самостійно діяти та долати ці обставини. Такий підхід підкреслює активну, а не пасивну роль отримувача соціальних послуг, що є фундаментальним для сучасної філософії соціальної роботи. З'ясовано, що надавач соціальних послуг повинен допомагати людині самостійно визначити свої потреби та цілі, а також поважати її право на власний вибір та захист персональних даних. Відтак, соціальна робота має сприяти розвитку внутрішньої мотивації та самореалізації людини, допомагаючи їй знайти свій шлях виходу зі складної життєвої ситуації.

У ході дослідження було розглянуто детально проаналізовано термін «вразливі групи населення». Цей термін в українському законодавстві визначено Законом України «Про соціальні послуги» як «особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників». Конкретний перелік таких груп включає осіб похилого віку, людей з інвалідністю, біженців та внутрішньо переміщених осіб (ВПО), неповні та багатодітні сім'ї, підлітків, молодь, а також постраждалих від торгівлі людьми, домашнього насильства,

техногенних та соціальних катастроф. Це визначення дозволяє сфокусувати дослідження на конкретних категоріях отримувачів, які перебувають у складних життєвих обставинах та чий потреби можуть бути задоволені надавачами соціальних послуг недержавного сектору з числа організацій громадянського суспільства.

2. У магістерській роботі досліджено термін «недержавний сектор надавачів соціальних послуг», який відповідно до законодавства, охоплює юридичних та фізичних осіб будь-якої форми власності, окрім державних та комунальних. До них належать підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та інші фізичні особи, які надають послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності. Історично надання соціальних послуг в Україні було прерогативою держави, тому недержавний сектор є менш розгалуженим, що вказує на значний потенціал для його подальшого розвитку та інтеграції в загальну систему соціального захисту.

Встановлено, що розвиток недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадянського суспільства в українській системі соціального захисту розпочалося з моменту здобуття незалежності та активізації громадянського суспільства. За період повномасштабного вторгнення в Україні суттєво зросла кількість недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства, до яких включено такі категорії: громадська організація, благодійна організація, громадська спілка, підприємство об'єднання громадян (релігійної організації, профспілки), організація об'єднання громадян (релігійної організації, профспілки тощо), релігійна організація, громадські об'єднання, профспілки тощо, орган самоорганізації населення, асоціація, спілка об'єднань громадян.

Наголосимо, що війсьні дії та їхні наслідки катастрофічно загострили соціальні проблеми та погіршили психоемоційний стан вразливих груп населення. Встановлено і те, що державна система соціального забезпечення часто не встигає за масштабами потреб. Зокрема бракує кваліфікованих кадрів,

фінансування, закладів та ресурсів, установ та механізмів, здатних швидко реагувати на зростаючі потреби. На цьому тлі особливо важливою є діяльність недержавних надавачів соціальних послуг, в першу чергу, організацій громадянського суспільства, які включенні на рівних умовах з державними надавачами до державного реєстру надання соціальних послуг та щоденно надають фахову соціальну допомогу тисячам українців по всій країні. У свою чергу, справедливо буде зауважити, що питання організації соціальної роботи з вразливими групами населення недержавними надавачами в Україні сьогодні є недостатньо дослідженим, тому назріла потреба всебічного дослідження особливостей роботи недержавних надавачів, зокрема, організацій громадянського суспільства, у сфері надання соціальних послуг вразливим групам, з метою розробки комплексної підтримки як таких осіб, так і створення цілісної державної політики стимулювання розвитку конкурентного ринку соціальних послуг та розбудови мережі недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадянського суспільства.

Розглянуто діяльність недержавних надавачів соціальних послуг з числа організацій громадянського суспільства, їхні форми роботи, джерела фінансування, оскільки саме вони сьогодні працюють над наданням специфічних та першочергових, часто ексклюзивних послуг представникам вразливих груп населення, закриваючи потребу у таких послугах у місцевих громадах. Детальний аналіз проблем та потреб надавачів соціальних послуг недержавного сектору було проведено на основі проєктної діяльності ГО «Асоціація жінок України», яка є надавачем соціальних послуг з червня 2024 року та включена до державного реєстру. За період повномасштабного вторгнення в Україні суттєво зросла кількість недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства **майже в 1,5 рази**.

3. У ході дослідження та аналізу стану соціальної роботи в Україні, встановлено, що сьогодні триває процес реформування галузі та приведення нормативно-правової бази до документів у напрямку вступу України до Європейського Союзу. Роль недержавних надавачів в умовах реформування

соціальної сфери в цьому контексті є не лише бути надавачами послуг та надавати першочергову соціальну допомогу вразливим групам, а й бути активними учасниками формування соціальної політики та утвердження громадянських прав. У ході дослідження, проаналізувавши та порівнявши досвід залучення українських організацій громадського суспільства з європейським досвідом, можна зробити висновок, що соціальна сфера в Україні має ресурс для подальшого розвитку за рахунок недержавних надавачів. Оскільки, організації громадянського суспільства більш гнучкі у процесах ухвалення рішень, здатні фокусуватися більше на профілактиці потрапляння у складні життєві обставини, працювати за принципом «адресності» та за запитом особистих потреб людини. Враховуючи аналіз викликів та бар'єрів, які перешкоджають роботі недержавних надавачів соціальних послуг, варто зробити висновок, що держава повинна усіляко сприяти розвитку діяльності організацій громадянського суспільства через різні механізми стимулювання та заохочення. Враховуючи активний розвиток громадянського суспільства, збільшення кількості благодійних та волонтерських організацій, що стало більш помітно з початком повномасштабного вторгнення, в Україні з'явилася організаційна основа до побудови соціальної держави, орієнтованої на потреби кожної конкретної людини.

4. Проаналізувавши проєктну діяльність як основний організаційний та фінансовий інструмент роботи недержавних надавачів соціальних послуг на прикладі громадської організації «Асоціація жінок України» з вразливими групами населення, можна зробити висновок щодо високого потенціалу організацій громадянського суспільства швидко та якісно реагувати на виклики, спричинені війною. Охарактеризувавши перспективи розвитку соціальної роботи недержавними надавачами – організаціями громадянського суспільства з вразливими групами населення в Україні на рівні територіальної громади, також очевидно є те, що місцеві органи влади недостатньо виділяють фінансових ресурсів для задоволення потреб вразливих груп населення. За період повномасштабного вторгнення в Україні та при існуванні низки соціально-

економічних ризиків суттєво зросла кількість недержавних надавачів – організацій громадянського суспільства, які активно працюють та надаються соціальні послуги найбільш вразливим категоріям населення: ВПО, особам з інвалідністю, ветеранам/ветеранкам, особам, постраждалим від різних форм насильства. Проаналізувавши досвід роботи ГО «Асоціація жінок України» у сфері проєктного менеджменту можна зробити висновок, що недержавні надавачі–організації громадського суспільства мають перспективу зайняти ніші, де державна система є неповороткою або недостатньо компетентною. Ці позитивні зміни можливі при формуванні спеціальної державної політики щодо таких надавачів. У перспективі ОГС мають перетворитися з «допоміжних волонтерів» на рівноправних професійних партнерів, які виконують 50–70% усіх соціальних послуг у громаді, залишаючи за державою лише функцію контролю якості та фінансування.

5. Встановлено, що в Україні назріла нагальна потреба створення єдиної національної екстреної соціальної служби на зразок 101, 102, 103, куди громадяни могли б оперативно звертатися за допомогою, а не шукали численні «гарячі лінії» при різних установах та організаціях.

До основних перспектив розвитку соціальної роботи недержавними надавачами відносимо:

- потребу ініціювання та організації надання соціальної послуги профілактики для широкого та змістовного інформування населення про можливі шляхи уникнення потрапляння у складні життєві обставини, адже громадяни не достатньо поінформовані про існуючі можливості соціальної підтримки;
- посилення партнерства та взаємодії між державними/комунальними надавачами соціальних послуг та представниками недержавного сектору з метою залучення позабюджетних коштів для реалізації просвітницьких кампаній та розширення можливостей для громад надавати ширший спектр соціальних послуг;

– формування регіональних кластерів надавачів соціальних послуг із метою більшого охоплення населення якісними соціальними послугами.

Проведене дослідження має завершений характер, однак не вичерпує всіх аспектів організації соціальної роботи з вразливими групами населення надавачами соціальних послуг недержавного сектору. Перспективні вектори подальших розвідок будуть стосуватися перспективних шляхів налагодження більш тісної взаємодії між надавачами соціальних послуг державного та недержавного сектору для покращення соціальної роботи з вразливими групами населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- Geflüchtete Mütter aus der Ukraine URL: <https://www.vamv-bayern.de/gefluechtete-muetter-aus-der-ukraine/>
- Gengle, Genitori Single insieme URL: <https://www.gengle.it/>
- Global Definition of Social Work URL : <https://eassw.org/Pages/GlobalDefinition/GlobalDefinition.php>
- Hostels, single mother's homes URL: <https://www.migrapolis.pl/pl/dzialy-tematyczne/kobiety-migrantki/schroniska-domy-samotnej-matki>
- Household composition statistics (2024) URL: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Household_composition_statistics&curid=29071&oldid=606220#Presence_and_number_of_children
- Klub svobodných matek URL: <http://klubsvobodnychmatek.cz/o-nas/>
- Mechanisms supporting single parents across the European Union (2019) URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8234&furtherPubs=yes>
- Naberte dech URL : <https://www.aperio.cz/kurzy/naberte-dech>
- Number of children living with a single mother or a single father in the U.S. from 1970 to 2023 URL: <https://www.statista.com/statistics/252847/number-of-children-living-with-a-single-mother-or-single-father/#statisticContainer>
- Основи розробки місцевих цільових програм* (2011). Посібник для держслужбовців. Сімферополь : Євпаторійський центр регіонального розвитку, Український інститут публічної політики, Кримський центр ППК. 91.
- Samohrani roditelji URL: <https://udruga-let.hr/info/samohrani-roditelji/>
- Single mothers need support, not stigmatization URL: <https://makemothersmatter.org/single-mothers-need-support-not-stigmatization/>
- Single Mothers Within The European Union (2022) URL: <https://makemothersmatter.org/wpcontent/uploads/2022/12/SINGLEMOTHERS-POLICY-PAPER.pdf>
- Single Parents' Association URL: <https://www.pienperhe.fi/single-parents->

association/

Single-Parent Family Foundation Isadora Duncan Organization in special consultative status with the Economic and Social Council of UN (ECOSOC) URL: <https://isadoraduncan.es/en/mission-vision-values/>

Social Work Degree Guide for Single Parents URL: <https://www.socialworklicensure.org/resources/single-parents/>

The Single Parent's Centre has helped more than ten thousand families in 2022 URL: <https://www.egyszulo.hu/english/page/the-single-parents-centre-has-helped-more-than-ten-thousand-families>

Ukraine Refugee Situation (2024) URL: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>

Андрєєва, Я. Ф., & Литовченко, Н. Ф. (2019). Психологічні особливості конфліктності у юнацькому віці. *Психологічний часопис*. 1. 9 – 21.

Астахов, В. М., Бацилєва, О. В. (2008). Підготовка до батьківства як етап соціалізації особистості. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. Максименко, С. Д. (Ред.). (Т. 10). (Ч. 2). Київ. 13 – 20.

Безпалько, О. В. (2009) Соціальна педагогіка : схеми, таблиці, коментарі : навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури. 208.

Виконання бюджету <https://nvotg.gov.ua/useful-info/vikonannya-byudzhetu>

Відомство у справах молоді (Jugendamt) URL: <https://handbookgermany.de/uk/youth-welfare-office>

Віщукаєва, К. М. (2017) Соціальний супровід клієнта: навчальний посібник. Одеса : видавництво Букаєв Вадим Вікторович. 322.

Вішталенко, В., Соляник, М. (2021) Одинокі матері як об'єкт соціально-педагогічної підтримки. Освітні і культурно-мистецькі практики в контексті інтеграції України у міжнародний науково-інноваційний простір : збірник тез доповідей II Міжнародної науково-практичної конференції студентів та молодих вчених (Т. 2). (с. 12 – 14). Запоріжжя : Вид-во Хортицької національної академії

Гавриловська, К. П., Базилюк, І. І. (2018) Образ самотньої матері у свідомості

- осіб із різними соціальними статусами. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. Вип. 3(2). 133-138.
- Головко, Н. І. (2017) Соціальна профілактика правопорушень: навчальний посібник. К.: ДП «Видавничий дім «Персонал». 174.
- Головня, О. М. (2009) Соціальні гарантії як джерело підтримки економічної безпеки України Інвестиції: практика та досвід. №23. 41-45.
- Деякі питання виплати державної соціальної допомоги:* Постанова Кабінету Міністрів України від 22.07.2020 р. №632 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/632-2020-%D0%BF#Text>
- Деякі питання надання при народженні дитини одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка»:* Постанова Кабінету Міністрів України від 25.11.2020 р. № 1180 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1180-2020-%D0%BF#Text>
- Деякі питання реалізації пілотного проекту з монетизації одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка»:* Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2020 р. № 744 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/744-2020-%D0%BF#n24>
- Дутчак, О., Ткаліч, О. (2021) Одинокі матері в Україні. Бідність, порушення прав та потенціал до протесту URL: <https://commons.com.ua/uk/odinoki-materi-v-ukrayini-bidnist-porushennya-prav-ta-potencial-do-protestu>
- Євдокимова, І. А. (2009) Ефективність соціальних програм як інструментів соціального захисту населення. Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. №881. 190 – 194.
- Житловий кодекс України:* Закон України від 21.04.2022 № 2215-IX Відомості Верховної Ради, №28 ст. 573. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5464-10#Text>
- Кияниця, З. П. & Петрочко, Ж. В. (2017) Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми. Сучасні орієнтири та ключові технології. К. : Обнова Компані. Ч. І. 256.
- Кодекс законів про працю України:* Закон України від 10.12.1971 № 322-VIII

- Відомості Верховної Ради, №50 ст. 375. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>
- Комунальні підприємства, установи та організації (2016) URL : <https://imi.org.ua/advice/komunalni-pidpriemstva-ustanovi-ta-organizatsiji-i2365>
- Кравченко, О. (2018) До питання надання соціальних послуг самотніми матерями в Україні. Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія Науковий збірник НУ «Чернігівська політехніка». № 2 (12). 58 – 64.
- Крімер, Б. О. (2023). Політика сприяння самотнім батькам: сучасний стан та перспективи розвитку. Демографія та соціальна економіка. № 2. 39 – 51.
- Кузьменко, Т. М. (2010) Соціологія. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури. 320.
- Лібанова, Е. М. (2012) Соціальні результати державних програм : теоретико-методологічні та практичні аспекти оцінювання: монографія. Умань : Сочінський. 312.
- Макарова, О. В. (2004). Державні соціальні програми: теорія, методика розробки та оцінки. (автореф. дис. д-ра ек. наук). Інститут демографії та соціальних досліджень НАН України. К. 34.
- Маліновська, О. Я., Демкович О. В. (2016) Соціальні програми та проекти як інструменти здійснення державної соціальної політики в умовах програмно-цільового методу організації бюджету. Економіка та держава. № 3. 61 – 64. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2016_3_15
- Маркович, Г. Б. (2010) Передумови, переваги та інструменти запровадження програмно-цільового методу на рівні місцевих бюджетів. Наукові праці НДФІ. Випуск 3. 40 – 49. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npndfi_2010_3_5
- Ничипоренко, С. В. (2011) Молодіжна сімейна політика в Україні: монографія. Умань : Видавець «Сочінський» 217.
- Одинока мати: статус, права та пільги* (2016). Голос України, №96 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0016697-16#Text>
- Підвальна, Ю., Дзьонь, А. (2018) Соціальна підтримка самотніх матерів:

вітчизняний та зарубіжний досвід. Журнал УДПУ імені Тичини. Соціальна робота та соціальна освіта. 1. 35-46.

Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії: Закон України від 05.10.2000 № 2017-III URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text>

Про державні цільові програми : Закон України від 18.03.2004 р. № 1621-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1621-15#Text>

Про державну допомогу сім'ям з дітьми: Закон України від 2.11.1992 р. № 2811-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2811-12#Text>

Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах : Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 р. № 318 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text>

Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики : Наказ Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 р. № 912 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text>

Про затвердження Державної програми підтримки сім'ї на період до 2010 року : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.02.2007 р. №244 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/244-2007-%D0%BF#Text>

Про затвердження Державної цільової соціальної програми підтримки сім'ї до 2016 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р . №341 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/341-2013-%D0%BF#Text>

Про затвердження обласної комплексної програми соціального захисту населення Івано-Франківської області на 2022-2026 роки. URL : <https://orada.if.ua/decision/276-10-2021/>

Про затвердження Порядку подання документів для застосування податкової соціальної пільги: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.2010 р. №1227 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1227-2010-%D0%BF#Text>

Про затвердження Порядку призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.12.2001 р. №1751

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1751-2001-%D0%BF#Text>

Про затвердження Правил обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов, і надання їм жилих приміщень в Українській РСР: Постанова Ради Міністрів Української РСР і Української республіканської ради професійних спілок від 11.12.1984 р. №470 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/470-84-%D0%BF#Text>

Про зміну і визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів Союзу РСР про державну допомогу сім'ям, які мають дітей: Закон Союзу Радянських Соціалістичних Республік від 05.03.1991 р. № 2000-I URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v2000400-91#Text>

Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. №280/97-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>

Про оплату праці працівників на основі Єдиної тарифної сітки розрядів і коефіцієнтів з оплати праці працівників установ, закладів та організацій окремих галузей бюджетної сфери : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.08.2002 р. №1298 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1298-2002-%D0%BF#Text>

Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. №587 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 р. № 2558-III : станом на 3 серп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>

Програмно-цільовий підхід у місцевому самоврядуванні – інструмент розвитку громад (2021) URL: <https://www.prostir.ua/?library=prohramno-tsilovyyj-pidhid-u-mistsevomu-samovryaduvanni-instrument-rozvytku-hromad>

Реєстр надавачів соціальних послуг URL : <https://www.msp.gov.ua/content/reestr->

nadavachiv-socialnih-poslug.html

- Рудкевич, Н. І. (2021). Методика соціально-педагогічної роботи : навчально-методичний посібник. Львів: Растр-7. 324.
- Сайко, Н. О. (2017) Навчальний посібник для студентів спеціальності «Соціальна робота». Полтава: ПНПУ імені В. Г. Короленка.
- Семигіна, Т. (2020) Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму. 275.
- Слозанська, Г. І. (2019) Теорія і практика підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах. (дис. д-ра пед. наук). Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. Тернопіль. 687. URL: http://tnpu.edu.ua/naukova-robota/documents-download/d-58-053-03/Dis_Slozanska.pdf .
- Слюсар, Л. (2023) Українська сім'я в умовах війни. Демографія та соціальна економіка. № 2. 3 – 20.
- Соціальна робота, підтримка та профілактика* URL: <https://mriyaua.cz/socialna-robota-pidtrimka-ta-profilaktika/>
- Спіріна, Т. П., Лях, Т. Л., Клішевич, Н. А. (2022). Соціальна профілактика сімейного неблагополуччя в територіальній громаді. Social Work and Education. № 9 (2). 245 – 255.
- Статистика населення України*. Інститут демографії та соціальних досліджень імені М.В. Птухи Національної Академії Наук України URL : http://db.ukrcensus.gov.ua/MULT/Dialog/statfile_c.asp
- Тавровецька, Н. І. (2013) Емпіричне дослідження дитячо-батьківських відносин в неповних родинах. Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Психологічні науки. Вип. 1. 44-47.
- Тюптя, Л. Т., Іванова, І. Б. (2008) Соціальна робота : теорія і практика : навчальний посібник. К : Знання, 574. С. 30.
- Чеховська, І. В. (2017) Соціальний захист одиноких матерів: аналіз основних положень законодавства. Міжнародний юридичний вісник: актуальні проблеми сучасності (теорія та практика). Вип. 1. 191 – 201.

- Шевців, Ю., Білецький, О. (2023) Феномен саодиного материнства в Україні в умовах воєнного стану. Молодий вчений. Соціологічні науки. №7 (119). 25 – 30.
- Шулюк, Б., Алексєєнко, Л. (2015) Соціальні програми: прагматика формування та проблеми фінансування. Фінанси України. № 4 (233). 96 – 105.
- Щербакова, О. Д. (2017) Соціальне становище саодинок матерів у сучасній Україні. Студентський науковий вимір соціально-психологічних проблем сьогодення, Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (с. 256-258). Ніжин : НДУ.

ДОДАТКИ

Додаток А

ПЕРЕЛІК НАДАВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У

Тернопільській міській територіальній громаді

1. ГО «Асоціація жінок України»

Кому надає послуги: родинам військових, людям з інвалідністю, особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Які послуги: консультування, представництва інтересів, соціальна адаптація та інші. Зокрема, надає юридичну, психологічну допомогу, терапію творчістю, музикуванням, екскурсійними турами. Людям, які переміщуються на візках, надаватиметься транспорт, щоб дістатися до місця занять.

м. Тернопіль, вул. Замкова, 14, тел. 067 860-88-76, сайт: www.wau.org.ua

2. Тернопільський міський територіальний центр соціального обслуговування населення

Кому надає послуги:

громадянам похилого віку; особам з інвалідністю; хворим (з числа осіб працездатного віку на період встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, визнані такими в порядку, затвердженому МОЗ; громадянам, які перебувають у складній життєвій ситуації у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, стихійним лихом, катастрофою (і мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей з інвалідністю), якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж прожитковий мінімум для сім'ї.

Які послуги: консультування; посередництво; представництво інтересів; соціальна профілактика; соціальна адаптація; догляд вдома; натуральна допомога.

Центр надає транспортну послугу соціальне таксі.

м. Тернопіль, вул. Лисенка 8, тел. 067 461-10-75, 067 530-59-40, E-mail: ternopil.tercenter@gmail.com

3. КЗ ТМР Тернопільський міський центр соціальних служб

Кому надає послуги: сім'ям/особам, які перебувають у складних життєвих обставинах; сім'ям, які виховують дітей-сиріт та дітей, які позбавлені батьківського піклування; прийомним сім'ям, ДБСТ, внутрішньо переміщеним особам; сім'ям учасників АТО/ООС, Революції гідності, сім'ям загиблих героїв, сім'ям зниклих безвісті; особам, які постраждали від домашнього насильства; звільненим з місць позбавлення волі та умовно засудженим; малозабезпеченим сім'ям з дітьми та ін.. -консультування;

Які послуги:

консультування; посередництво представництво інтересів; соціальна профілактика; соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; соціальний супровід сімей, які виховують дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування; екстрене (кризове) втручання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція, інформування.

м. Тернопіль, вул. Медова, 3, тел. 098 174-77-41, E-mail: tmcssdm@ukr.net

4. ГО «Тернопільська міська громадська організація родин дітей-інвалідів «Дитина»

Кому надає послуги: особам з інвалідністю з дитинства.

Які послуги: денний догляд; соціальна адаптація.

м. Тернопіль, вул. А. Сахарова, 4, тел. 097 498-03-69, E-mail: gumenna@i.ua

5. Тернопільська обласна організація ВГОІ «УТОГ»

Кому надає послуги:

особам з інвалідністю з порушенням слуху.

Які послуги: інформування; консультування; переклад жестовою мовою; соціальна адаптація.

м. Тернопіль, вул. Б. Лепкого, 2А, тел. 0352 51-07-44, E-mail: nadija-kosovska@ukr.net

6. Тернопільський благодійний фонд «Карітас»

Кому надає послуги:

внутрішньо-переміщеним особам, самотнім особам похилого віку, дітям сиротам та напівсиротам, багатодітним сім'ям; дітям з малозабезпечених сімей.

Які послуги:

натуральна допомога, представництво інтересів, посередництво, соціальна інтеграція та реінтеграція, 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, денний догляд, догляд вдома, соціальна адаптація, соціальна профілактика, консультування, інформування, екстрене (кризове) втручання, підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

Карітас надає й інші соціальні послуги: транспортні послуги, соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями, соціально-психологічна реабілітація, паліативний догляд, транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок), короткотермінове проживання.

м. Тернопіль, вул. Замонастирська, 1, тел. 068 949-29-49, E-mail: caritas.ternopil@gmail.com

7. ГО «Центр сприяння дітям з синдромом Дауна «Бebіко»

Кому надає послуги: дітям з інвалідністю.

Які послуги:

денний догляд; соціальна адаптація; консультування; інформування; посередництво; представництво інтересів; підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю; соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; соціальний супровід при

працевлаштуванні та на робочому місці; соціальна інтеграція та реінтеграція; денний догляд дітей з інвалідністю; натуральна допомога; супровід під час інклюзивного навчання, персональний асистент; соціально-психологічна реабілітація;

м. Тернопіль, вул. Федьковича 14, тел. 067 755-89-68, E-mail: Bebiko2010@gmail.com, сайт: www.bebiko.te.ua

8. Тернопільська міська організація Товариства Червоного Хреста

Кому надає послуги:

одиноким людям похилого віку, ВПО, особам з інвалідністю .

Які послуги:

догляд вдома, соціальна адаптація, соціальна інтеграція і реінтеграція, представництво інтересів, соціальна профілактика, натуральна допомога, інформування.

м. Тернопіль, вул. Шпитальна, 2, тел. 0352 43-76-09, 067 173-44-56, E-mail: ternopil.mo@redcross.org.ua

9. Тернопільська обласна організація Товариства Червоного Хреста України

Кому надає послуги:

особам з інвалідністю; особам похилого віку; одиноким матері/батькові; особам з інвалідністю внаслідок війни; багатодітним сім'ям.

Які послуги:

соціальна адаптація, соціальна інтеграція і реінтеграція, представництво інтересів, соціальна профілактика, натуральна допомога, інформування; соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці; догляд вдома, транспортні послуги.

м. Тернопіль, вул. Гоголя, 2, тел. 0352 52-10-62, E-mail: te@redcross.org.ua

Додаток Б
АНКЕТА ОПИТУВАННЯ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ
ЩОДО РІВНЯ ПОІНФОРМОВАНOSTІ НАСЕЛЕННЯ ПРО СОЦІАЛЬНІ
ПОСЛУГИ

Опитування проводиться волонтерами ГО «Асоціація жінок України» в рамках проекту «Якісні соціальні послуги як засіб подолання викликів та наслідків війни», який виконується в рамках Проєкту Європейського Союзу «Посилення залучення громадянського суспільства для розвитку соціальної сфери в Україні» (EU4CSOs EmpowerUA) та реалізовується Благодійною організацією «МЕРЕЖА 100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ РІВНЕ».

Шановний пане/пані!

1. Чи знаєте Ви про те, що в Україні працює такий вид безоплатної державної допомоги для осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, як **соціальна послуга**?
Так ☐ ☐
2. Чи відносите Ви себе до осіб, які перебувають у **складних життєвих обставинах**?
Так ☐ ☐
3. **Якщо так**, то які обставини ускладнюють Вам життя?
Похилий вік ☐ інвалідність ☐ ☐ бездомність ☐
малозабезпеченість

безробіття ☐ хвороби ☐ протиправні дії щодо Вас, вчинені іншими особами ☐

шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією ☐ інше _____
4. Чи користувалися Ви послугами соціальних служб за місцем проживання?
ТАК ☐ І
5. Чи знаєте адресу соціальних служб м. Тернополя і номер телефону консультаційної «гарячої лінії»?
ТАК ☐ ☐ І

6. Якщо зверталися до соціальних служб, то за якою допомогою:

7. Чи задоволені Ви результатом Вашого звернення до соціальних служб?

ТАК ☐ НІ ☐ Не зовсім ☐

8. Чи знаєте Ви, скільки є різновидів соціальних послуг згідно Державного класифікатора?

ТАК ☐ НІ ☐ А що це таке? ☐

9. Яку, на Вашу думку, соціальну послугу має першочергово надавати держава?

гроші ☐ продукти ☐ послуги юриста ☐ послуги психолога

транспорті послуги ☐ послуги з догляду ☐ собою на дому ☐

стаціонарний догляд ☐

інше _____

10. Рід занять, сфера зайнятості:

Найманий працівник ☐

☐

Управлінець ☐

Працівник ☐

бюджетної сфери

Підприємець ☐

Пенсіонер ☐

Студент ☐

Безробітний

Інше _____

11. Ваш особистий місячний сукупний дохід?

До 3000 грн. ☐

3000-6000 грн. ☐

☐

6000-10000 грн. ☐

10000

– 15000 грн. ☐

Більше 15000

12. Стать: жінка ☐

чоловік ☐

Опитування є анонімним, результати вивчення громадської думки будуть оприлюднені в узагальненому вигляді. Вибірка не є репрезентативна.

Дослідження носить ознаки соціологічного експерименту з виявлення у респондентів глибини розуміння функціонування в Україні системи надання соціальних послуг та визначення переліку потреб у соціальних послугах.

ДЯКУЄМО ЗА ВІДПОВІДІ!

ДОДАТОК В

Опитувальник №1* для оцінки психологічного стану учасниць/учасників проєкту

Шановні отримувачів соціальних послуг!

Цей опитувальник допоможе вам оцінити свій емоційний стан, рівень самоприйняття та здатність використовувати внутрішні ресурси для подолання життєвих труднощів, з якими ви стикаєтеся. Ваші відповіді є конфіденційними та допоможуть нам краще зрозуміти ваші потреби та підтримати вас у цьому процесі.

Інструкція:

Будь ласка, оцініть кожне твердження за шкалою від 1 до 5, де:

- 1 — зовсім не згодна
- 2 — радше не згодна
- 3 — частково згодна, частково ні
- 4 — радше згодна
- 5 — повністю згодна

Дякуємо за вашу участь!

Твердження	1 – зовсім не згодна	2 – скоріше не згодна	3 – частково згодна	4 – скоріше згодна	5 – повніст ю згодна
Я почуваюся спокійною.					
Я відчуваю мало тривоги у щоденному житті.					
Мій настрій стабільний.					
Я відчуваю мало емоційного виснаження.					
Я стала більше радіти приємним моментам.					
Я є самокритична до себе.					
Я відчуваю, що заслужую на підтримку та турботу.					

Я приймаю свої слабкості та недоліки.					
Я не бачу позитивні зміни у своєму житті.					
Я почуваюся більш впевненою у своїх рішеннях.					
Я знаходжу більше способів піклуватися про себе.					
У мене є сили впоратися з труднощами.					
Я відчуваю багато енергії для вирішення щоденних задач.					
Я стала частіше звертати увагу на свої потреби.					
Я вірю у свої можливості подолати виклики.					

*- проводиться на початковому етапі роботи з групою

ДОДАТОК Г

Опитувальник №2

Щодо динаміки психологічного стану учасниць/учасників проєкту

Інструкція:

Оцініть кожне твердження за шкалою від 1 до 5:

- 1 – зовсім не згодна,
- 2 – скоріше не згодна,
- 3 – частково згодна,
- 4 – скоріше згодна,
- 5 – повністю згодна.

Ваші відповіді допоможуть оцінити динаміку змін та ефективність тренінгу.

Підшкала 1: Емоційний стан (пункти 1-5)

- 1. Я почуваюся спокійнішою, ніж раніше.
 - 2. Я відчуваю менше тривоги у щоденному житті.
 - 3. Мій настрій став стабільнішим.
 - 4. Я відчуваю менше емоційного виснаження.
 - 5. Я стала більше радіти приємним моментам.
-

Підшкала 2: Прийняття себе (пункти 6-10)

- 6. Я стала менш самокритичною до себе.
 - 7. Я відчуваю, що заслуговую на підтримку та турботу.
 - 8. Я приймаю свої слабкості та недоліки.
 - 9. Я бачу позитивні зміни у своєму житті.
 - 10. Я почуваюся більш впевненою у своїх рішеннях.
-

Підшкала 3: Внутрішні ресурси (пункти 11-15)

- 11. Я знаходжу більше способів піклуватися про себе.
- 12. У мене є сили впоратися з труднощами.
- 13. Я відчуваю більше енергії для вирішення щоденних задач.
- 14. Я стала частіше звертати увагу на свої потреби.
- 15. Я вірю у свої можливості подолати складні ситуації.

Інтерпретація результатів:

1. Підрахунок балів за кожною підшкалою:

- **Емоційний стан (пункти 1-5):**
 - Максимальний бал: 25
 - Мінімальний бал: 5
- **Прийняття себе (пункти 6-10):**
 - Максимальний бал: 25
 - Мінімальний бал: 5
- **Внутрішні ресурси (пункти 11-15):**
 - Максимальний бал: 25
 - Мінімальний бал: 5

2. Інтерпретація по кожній підшкалі:

- **21-25 балів:** Високий рівень позитивних змін у цій сфері.
- **16-20 балів:** Помітні покращення, але є аспекти, над якими ще можна працювати.
- **11-15 балів:** Часткові зміни, необхідно більше уваги до цієї сфери.
- **5-10 балів:** Потреба у додатковій підтримці та роботі в цій сфері.

3. Загальний результат:

- Сума балів по всіх підшкалах (максимум 75 балів).
- **61-75 балів:** Значні позитивні зміни.
- **41-60 балів:** Помірні покращення.
- **15-40 балів:** Низький рівень змін, потреба у додатковій роботі чи підтримці.

Запитання	1 – зовсім не згодна	2 – скоріше не згодна	3 – частково згодна	4 – скоріше згодна	5 – повністю згодна
Я почуваюся спокійнішою, ніж раніше.					
Я відчуваю менше тривоги у щоденному житті.					
Мій настрій став стабільнішим.					
Я відчуваю менше					

емоційного виснаження.					
Я стала більше радіти приємним моментам.					
Я стала менш самокритичною до себе.					
Я відчуваю, що заслуговую на підтримку та турботу.					
Я приймаю свої слабкості та недоліки.					
Я бачу позитивні зміни у своєму житті.					
Я почуваюся більш впевненою у своїх рішеннях.					
Я знаходжу більше способів піклуватися про себе.					
У мене є сили впоратися з труднощами.					
Я відчуваю більше енергії для вирішення щоденних задач.					
Я стала частіше звертати увагу на свої потреби.					
Я вірю у свої можливості подолати складні ситуації.					

**- проводиться на проміжному етапі роботи з групою*

ДОДАТОК Д

АНКЕТА-ОПИТУВАЛЬНИК ОДЕРЖУВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ З ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ, НАДАНИХ ГРОМАДСЬКИМ ЦЕНТРОМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ПРИ ГО «АСОЦІАЦІЯ ЖІНОК УКРАЇНИ»

1. П.І.Б. _____

2. Якісні показники:

2.1. адресність та індивідуальний підхід: так ☐ ні ☐

2.2. наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги:

так ☐ ні ☐

2.3. наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача: так ☐ ні ☐

2.4. забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту: так ☐ ні ☐

3. результативність:

3.1. рівень задоволеності соціальною послугою:

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану: так ☐ ні ☐

позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась: так ☐ ні ☐

підвищення рівня поінформованості щодо питань соціального захисту: так ☐ ні ☐

зацікавленість груповими формами роботи: так ☐ ні ☐

3.2. оцінка задоволеності індивідуальними консультаціями:

психолога 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримував/ла ☐

юриста-консультанта 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримував/ла ☐

3.3. оцінка задоволеності груповими заняттями:

Психологічні тренінги: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримував/ла ☐

Арт-терапія: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримував/ла ☐

Музикування: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримував/ла ☐

Швейна справа: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримувач/ла ☐

Екскурсійні програми: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримувач/ла ☐

Юридичні консультації: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ не отримувач/ла ☐

3.4. своєчасність:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги: так ☐ ні ☐

визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги: так ☐
ні ☐

підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги: так ☐ ні ☐

складення та підписання договору про надання соціальної послуги: так ☐
ні ☐

відповідність строків і термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги: так ☐ ні ☐

3.5. доступність та відкритість:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом, і обладнання, твердого та м'якого інвентарю, витратних матеріалів, транспорту для надання соціальної послуги: так ☐ ні ☐

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги: так ☐ ні ☐

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги: так ☐ ні ☐

3.6. повага до гідності отримувача соціальної послуги:

ставлення з боку надавачів соціальних послуг: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

повага до гідності: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

недопущення негуманних і дискримінаційних дій: так ☐ ні ☐

наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання принципу конфіденційності: так ☐ ні ☐

3.7. Інші відгуки щодо якості отриманих соціальних послуг:

Дякуємо за відповіді!

Нам важлива Ваша думка, щоб покращити якість соціальних послуг, які
надаються

Громадським центром надання соціальних послуг
при ГО «Асоціація жінок України»