



# РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ВІЙНИ

ДОСЛІДЖЕННЯ

---

Підготовлено адвокаційними аналітиками БФ «Право на захист» як партнера Консорціуму Реагування (Ukraine Response Consortium) у рамках проекту «Задоволення нагальних багатогалузевих гуманітарних потреб внутрішньо переміщених осіб та постраждалого від конфлікту населення в Україні»

# **ЗМІСТ**

<b>Вступ</b> . . . . .	3
<b>Основні терміни та їх визначення</b> . . . . .	4
<b>Скорочення</b> . . . . .	6
Розділ 1. <b>ДЖЕРЕЛА ТА МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ</b> . . . . .	7
Розділ 2. <b>НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ</b> . . . . .	9
Розділ 3. <b>КРАЩІ ПРАКТИКИ ТА ПІДХОДИ У СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ</b> . . . . .	21
Розділ 4. <b>ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ ПРО ДОСТУПНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ТА ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ВІЙНИ, НА ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ</b> . . . . .	25
<b>Висновки та рекомендації</b> . . . . .	29
<b>Список використаних джерел</b> . . . . .	32

Випуск цього інформаційного продукту став можливим завдяки значній підтримці американського народу через Бюро гуманітарної допомоги USAID (ВНА).  
Вміст є відповідальністю БФ «Право на захист» і не обов'язково відображає погляди USAID (ВНА) чи уряду США.

## **ВСТУП**

Стаття 1 Конституції України проголошує, що Україна є суверенною, незалежною і демократичною, соціальною і правовою державою [1]. Система соціальних прав та свобод людини закріплюється Конституцією. Як соціально-орієнтована держава, Україна визнає людину найвищою соціальною цінністю, відповідальна перед нею та надає соціальну допомогу особам/сім'ям, які потрапили в складні життєві обставини.

Розвиток соціальної сфери, зокрема надання соціальних послуг, в Україні є значущим важелем змін для утвердження цінності кожної людини як у сучасному громадянському суспільстві загалом, так і в кожній його інституції. Соціальна трансформація в умовах подолання наслідків збройної агресії російської федерації (рф) проти України є вкрай необхідною. Тому виявлення й усвідомлення проблемних питань організації системи надання соціальних послуг, якості, вчасності, доступності та адресності є надзвичайно важливими для довгострокових соціальних змін.

Після початку повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року жахливі наслідки якого вимагають негайного ефективного реагування, стало очевидним, що сфера соціальних послуг, крім законодавчих змін, потребує вдосконалення усієї системи.

У період з 5 грудня 2022 року по 5 січня 2023 року Благодійною організацією «Благодійний фонд «Право на захист» (БФ «Право на захист») за підтримки та сприяння Консорціуму Реагування (UKRAINE RESPONSE CONSORTIUM) під керівництвом Бюро гуманітарної допомоги ВНА і міжнародної благодійної організації ACTED в рамках реалізації проєкту «Задоволення нагальних багатогалузевих гуманітарних потреб внутрішньо переміщених осіб та постраждалого від конфлікту населення в Україні» проводилося опитування щодо надання та отримання соціальних послуг, яке охопило отримувачів та надавачів соціальних послуг тринадцяти територіальних громад Дніпропетровської, Київської та Чернівецької областей.

На підставі аналізу результатів вказаного опитування БФ «Право на захист» було виконане дане моніторингово-аналітичне дослідження з метою розширення в Україні можливостей для надавачів та отримувачів соціальних послуг та пошуку шляхів подолання негативних наслідків збройної агресії російської федерації проти України, посилення соціальної інтеграції та реабілітації людей, які постраждали і потребують соціальної підтримки.

Метою цього дослідження є виявлення проблем в організації системи надання соціальних послуг, законодавчого регулювання соціальної сфери, з'ясування його ефективності та актуальності в умовах сучасних викликів і потреб суспільства, а також пошук оптимальних рішень у цій сфері.

У дослідженні узагальнено нормативно-правову базу та кращі практики в організації надання соціальних послуг в Україні із залученням волонтерів та громадськості.

Результати дослідження будуть покладені в основу адвокаційної та інформаційно-роз'яснювальної кампаній шляхом розроблення інструментів та реалізації комплексу заходів для впровадження соціальних змін, що сприятимуть сталому розвитку територіальних громад та нашої держави в цілому.

## ОСНОВНІ ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

- **Базові соціальні послуги** — соціальні послуги, надання яких отримувачам соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» забезпечується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад, створених згідно із законом та перспективним планом формування територій громад і визначених Кабінетом Міністрів України спроможними в порядку, встановленому законом (*пункт 1 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).
- **Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах** — збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг (*пункт 2 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).
- **Внутрішньо переміщена особа** — громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру (*частина 1 статті 1 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»*).
- **Надавачі соціальних послуг** — юридичні та фізичні особи, фізичні особи — підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (*пункт 6 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).
- **Отримувачі соціальних послуг** — особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги (*пункт 10 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).
- **Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг** — автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для збирання, реєстрації, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення визначених Законом України «Про соціальні послуги» даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг (*пункт 14 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).

- **Вразливі групи населення** — особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників (*пункт 2 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).
- **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 самостійно (*пункт 15 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).
- **Соціальні послуги** — дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають (*пункт 17 частини 1 статті 1 Закону України «Про соціальні послуги»*).

## **СКОРОЧЕННЯ**

<b>Конституція</b>	Конституція України
<b>ЄСХ, Хартія</b>	Європейська соціальна хартія (переглянута)
<b>ВПО</b>	Внутрішньо переміщена особа
<b>ВРУ, ВР</b>	Верховна Рада України
<b>ЗМІ</b>	Засоби масової інформації
<b>ЗУ</b>	Закон України
<b>КМУ</b>	Кабінет Міністрів України
<b>МСП</b>	Міністерство соціальної політики України
<b>ООН</b>	Організація Об'єднаних Націй
<b>ТГ</b>	Територіальна громада

## Розділ 1

# **ДЖЕРЕЛА ТА МЕТОДОЛОГІЯ** **ДОСЛІДЖЕННЯ**

Метою цього дослідження є виявлення проблем, які існують станом на сьогодні в системі організації надання соціальних послуг та законодавчому регулюванні соціальної сфери, з'ясування її ефективності та актуальності в умовах сучасних викликів і потреб суспільства, а також пошук оптимальних для цієї сфери рішень.

Об'єктом дослідження є існуюча в Україні система надання соціальних послуг за участі представників органів місцевого самоврядування, державних та недержавних структур, громадських та міжнародних організацій, які надають соціальні послуги населенню, громадських активістів та волонтерів.

Завданням даного дослідження є:

1. Дослідити та проаналізувати існуючу систему надання соціальних послуг, в тому числі зміни до чинного законодавства України у вказаній сфері, внесені в період надзвичайного та воєнного стану;
2. Вивчити потреби осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах та потребують соціальної підтримки;
3. Окреслити необхідні зміни в організації надання соціальних послуг та розробити рішення, спрямовані на вдосконалення системи соціального обслуговування населення в умовах воєнного стану та повоєнної відбудови України.

Дане дослідження складається з двох частин: теоретичної і практичної, яка включає декілька етапів. Теоретична частина передбачає огляд та аналіз:

- вітчизняних і міжнародних документів та наукових підходів до озвученої проблематики;
- правових засад усієї системи соціальної інтеграції в Україні.

Якісний інтерпретативний метод контент-аналізу матеріалів у ЗМІ був використаний для вивчення проблеми в організації системи надання соціальних послуг, враховуючи період воєнного стану. Також контент-аналіз публікацій у національних інтернет-медіа ресурсах дозволив вивчити питання підходу до організації системи надання соціальних послуг до повномасштабного вторгнення на територію України російської федерації 24 лютого 2022 року.

Практична частина дослідження полягала у зборі емпіричного матеріалу шляхом використання різних методів збору інформації. Зокрема, було

- проведено виїзні зустрічі в територіальні громади з керівниками органів місцевого самоврядування та представниками закладів та установ соціальної сфери, а саме:

управлінні соціального захисту населення, територіальних центрів соціального обслуговування, центрів надання соціальних послуг;

- надіслано листи до закладів та установ соціальної сфери територіальних громад;
- проведено засідання трьох круглих столів — на локальному та національному рівнях;
- опитування думки 131 респондента (41 особи — представників надавачів соціальних послуг, 90 отримувачів соціальних послуг, з яких 79 жінок та 11 чоловіків) в період з 5 грудня 2022 року по 5 січня 2023 року у 61 населеному пункті на території 13 громад трьох областей, а саме:

**4 громад Дніпропетровської області** (Софіївської ТГ Криворізького району, Тернівського району Криворізької міської ради, Павлоградської ТГ Павлоградського району, Тернівської ТГ Павлоградського району);

**7 громад Київської області** (Баришівської ТГ Броварського району, Бишівської ТГ Фастівського району, Васильківської ТГ Обухівського району, Володарської ТГ Білоцерківського району, Макарівської ТГ Бучанського району, Фастівської ТГ Фастівського району, Яготинської ТГ Бориспільського району);

**2 громад Чернівецької області** (Герцаївської ТГ Чернівецького району, Кельменецької ТГ Дністровського району).

Нерепрезентативне опитування проводилось психологами та соціальними працівниками, які працюють на території відповідних областей, під час виїзду мобільних бригад. У дослідженні вивчалась думка дорослого населення України віком від 18 років — осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують отримання соціальних послуг.

Були направлені листи та проведенні виїзні зустрічі до місцевих рад вищезазначених територіальних громад щодо отримання інформації про існуючі проблеми в імplementації національного законодавства України у сфері надання соціальних послуг на місцевому рівні.

Використані методи дозволили отримати результати, що мають важливе значення для виявлення проблем і недоліків чинної системи надання соціальних послуг в Україні. Аналіз чинного законодавства України, наявних наукових праць, думки громадськості та учасників системи соціального обслуговування, дозволяє ідентифікувати проблемні аспекти та виявити соціальні потреби населення.

Розроблені рекомендації включають не лише пропозиції змін в нормативному регулюванні та правозастосуванні, але й розробку нових програм і політик, покращення організаційної структури та розподілу ресурсів, забезпечення доступу до якісних соціальних послуг та розширення мережі провайдерів соціальних послуг.

В цілому, результати дослідження слугуватимуть важливим інструментом для вдосконалення системи соціального обслуговування населення в Україні та забезпечення ефективної соціальної підтримки громадян, які цього потребують внаслідок повномасштабної збройної агресії РФ проти України.



## Розділ 2

# **НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

На момент повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України характерною рисою системи надання соціальних послуг в Україні був відсутній однаковий підхід до надання таких послуг на місцевому рівні. Такий стан справ зумовлено реформою місцевого самоврядування, яка передбачає перехід широкого кола повноважень у соціальній сфері до територіальної громади, а також тим, що норми нового закону, яким регулюється надання соціальних послуг, всі повноваження та відповідальність за організацію їх надання покладають на органи місцевого самоврядування.

Згідно зі статтею 2 ЗУ «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII (надалі — Закон), надання соціальних послуг спрямовується на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання та мінімізацію негативних наслідків потрапляння у складні життєві обставини [2]. Відповідно, Законом визначаються і організаційні та правові засади надання соціальних послуг, які мають бути інструментом гарантування прав та забезпечення підтримки особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Як передбачено статтею 13 Закону, надавачі соціальних послуг провадять свою діяльність у відповідності до норм чинного законодавства про соціальні послуги, на підставі установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги. Ще однією умовою їх діяльності є відповідність критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, встановленим Кабінетом Міністрів України [3]. Надавачі соціальних послуг можуть належати до державного, комунального або недержавного секторів.

Як уже зазначалось, на етапі реформи місцевого самоврядування було створено територіальні громади і повноваження з надання соціальних послуг передано з державного на місцевий рівень. Так, відповідно до пункту 4 частини 4 статті 11 Закону, до повноважень територіальних громад належить забезпечення надання базових послуг. При цьому, кожна базова соціальна послуга повинна відповідати державним стандартам, затвердженим Міністерством соціальної політики України [4].

Згідно з Законом, щоб реалізувати повноваження в сфері соціальних послуг на локальному рівні, у структурі громади повинен бути створений відповідний підрозділ соціального захисту населення. Проте на практиці система організована по-іншому.

Так, за результатами проведеного дослідження **виявлено проблему відсутності єдиного підходу до організації структури системи надання соціальних послуг** у територіальних громадах. Окрім проведеного аналізу практики організації структури системи

надання соціальних послуг шляхом виїзних зустрічей та круглих столів, такий висновок підтверджують результати опитування (див. стор. 20 цього дослідження). Зокрема, у відповідь на питання про те, що хотілося би покращити для того, аби соціальні послуги стали більш якісними, одним із найбільш поширених варіантів відповідей, які надійшли від 96 респондентів, є задекларована потреба у інформуванні про соціальні установи, які надають соціальні послуги. Гострота потреби у такій інформації може бути пов'язана, зокрема, з різноманітністю способів організації системи надання соціальних послуг в ТГ. Адже в одних громадах створено структурний підрозділ — управління соціального захисту населення, в інших — таке управління перебуває в процесі ліквідації. Існують громади, в яких створено відділ розвитку соціальної сфери при виконавчому комітеті міської ради, а структурний підрозділ управління соціального захисту населення відсутній. Ідентична ситуація і з комунальними установами — територіальними центрами соціального обслуговування: в одних громадах їх створено, а в інших — ні, а є лише уповноважена особа — соціальний працівник, який надає соціальні послуги. В одних громадах створені і управління соціального захисту населення, і територіальний центр соціального обслуговування, і центр надання соціальних послуг, в інших — може бути лише відділ соціального захисту населення при виконавчому комітеті міської ради.

При цьому, підзаконними нормативно-правовими актами не передбачено однакової для всіх територіальних громад структури системи надання соціальних послуг. Відсутність єдиного підходу призводить до хаосу самої системи в межах держави. Так, до прикладу, внутрішньо переміщені особи, тимчасово зупиняючись в іншому регіоні, не знають, де шукати надавачів соціальних послуг відповідної адміністративно-територіальної одиниці, а пошуки центру надання соціальних послуг можуть бути невдалими, оскільки у відповідній громаді такі функції може виконувати зовсім інша установа або ж особа.

В даному випадку доцільно було б запропонувати ТГ або єдиний універсальний підхід до структури системи органів, які надають соціальні послуги, або декілька альтернативних підходів, які б враховували кількість населення та обсяг території, особливості взаємодії органу місцевого самоврядування та органу державної виконавчої влади.

Ще однією **проблемою, виявленою під час проведення дослідження, яка є надзвичайно актуальною в умовах війни, є відсутність технічної можливості подавати заяву про надання соціальних послуг в електронній формі, зокрема, до центру надання адміністративних послуг для її наступної обробки та передачі відповідним уповноваженим органам.**

На практиці заяви про надання соціальних послуг здебільшого подаються особами через центри надання адміністративних послуг, що вимагає фізичної присутності заявника і, в деяких випадках, може бути обтяжливим для особи.

Крім цього, Порядком організації надання соціальних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України № 587 від 01 червня 2020 року [6], передбачена можливість подавати заяву на отримання соціальних послуг в електронній формі через Єдиний державний веб портал електронних послуг (далі — Портал Дія), електронну систему чи іншу інтегровану з ними інформаційну систему.

Однак закріплена Урядом норма не реалізована на практиці і така технічна можливість, як в отримувачів, так і в надавачів, на сьогоднішній день відсутня.

Відсутність такої можливості не дозволяє особам швидко і в зручній формі повідомити уповноважені органи про необхідність отримання соціальної послуги, зокрема екстрено.

В даному випадку ситуацію можливо виправити за допомогою розробки та забезпечення Міністерством цифрової трансформації України відповідного технічного функціоналу, а Міністерство соціальної політики України спільно з Міністерством цифрової трансформації України також можуть розробити порядок подання та розгляду заяв в електронній формі через центри надання адміністративних послуг, їх наступної обробки та передачі відповідним уповноваженим органам.

Додатково ми хотіли би звернути увагу на те, що в ході роботи з громадами і вивчення чинного національного законодавства було виявлено **недосконалість соціальної послуги з екстреного (кризового) втручання**. Згідно з Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020 року [5], така соціальна послуга не передбачає можливість транспортування (перевезення) особи, що може виявитись необхідним і доцільним.

Тому, важливо переглянути діючий Класифікатор соціальних послуг і внести соціальну послугу — транспортування до опису коду, за класифікатором, соціальної послуги екстрене (кризове) втручання, яка надається екстрено.

Загалом, для надання соціальних послуг є законодавчо визначена процедура. По-перше, Законом визначаються організаційні засади надання соціальних послуг та встановлюються строки для розгляду звернень і прийняття рішень; наводиться перелік чинників, що можуть зумовити складні життєві обставини, для профілактики або подолання яких надаються соціальні послуги; визначаються права та обов'язки отримувачів соціальних послуг, завдання надавачів соціальних послуг, а також перелік базових соціальних послуг, надання яких забезпечується Київською міською держадміністрацією, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, сільських, селищних, міських рад територіальних громад; передбачається створення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Для реалізації Закону прийнято постанови КМУ та накази Міністерства соціальної політики України, які врегульовують, зокрема, питання організації, прийняття рішення та надання соціальних послуг, вимоги до надавачів соціальних послуг, оплати соціальних послуг, проведення соціального замовлення соціальних послуг у недержавних організацій, та встановлюють класифікацію соціальних послуг. Так, зокрема, Порядок організації надання соціальних послуг (надалі — Порядок), затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587 [6], визначає механізм виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини, та регулює питання організації надання їм соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб.

Проте, в ході опитування працівників структурних підрозділів управління соціального захисту населення та комунальних закладів — надавачів соціальних послуг, було з'ясовано, що **існуюча система надання соціальних послуг є занадто бюрократизованою**. Ця проблема обговорювалася і була додатково підтверджена на засіданні круглого столу

обласного рівня «Проблеми організації надання соціальних послуг у територіальних громадах Дніпропетровської області та шляхи їх вирішення», який було організовано БФ «Право на захист» 17 лютого 2023 року в м. Дніпро. Так, працівники системи надання соціальних послуг повідомляють, що одне тільки анкетування отримувача соціальних послуг вміщується на 45 сторінках А4.

Більше того, за інформацією працівників управління соціального захисту населення, їм доводиться в ручному режимі щороку опрацьовувати особисті справи всіх отримувачів соціальних послуг, формувати на кожного отримувача запит до державної податкової інспекції щодо отримання даних про доходи особи, якій надається соціальна послуга.

Такі процедури вимагають великих часових затрат на паперову роботу, хоча цей час міг би бути використаний з користю для поточної роботи, наприклад, спрямованої на взаємодію з отримувачами соціальних послуг.

Виходячи з вищезазначеного, вбачається необхідність рекомендувати центральним органам виконавчої влади звернути увагу на можливість спрощення бюрократичного підходу до оформлення надання соціальної послуги та взаємодії з іншими установами та організаціями щодо обміну даними з метою оптимізації та забезпечення ефективності цих процесів.

В продовження піднятої теми, також варто зазначити, що в ході проведення дослідження, під час засідання круглих столів на локальному рівні, який відбувся 15 грудня 2022 року в смт. Макарів Київської області та обласному рівні, який відбувся 17 лютого 2023 року в м. Дніпро, організованих БФ «Право на захист», піднімалось питання щодо **відсутності працюючого механізму обміну даними між структурними підрозділами управління соціального захисту населення, Державною податковою службою України та Пенсійним фондом України**. Як з'ясувалось, відповідно до вимоги, зазначеної пунктом 7 постанови КМУ «Про затвердження Порядку встановлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» від 01 червня 2021 року № 429 [7], диференційована плата за надання соціальних послуг встановлюється з дати укладення договору про надання соціальних послуг і переглядається щороку.

Відтак, працівникам управління соціального захисту населення територіальних громад, через відсутність доступу до баз даних (автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій) для отримання інформації про майновий та фінансовий стан особи, доводиться в ручному режимі перереєструвати справи, направляючи запити в Державну податкову службу України та Пенсійний фонд України щодо отримання даних про фінансовий та майновий стан отримувачів соціальних послуг. Відповідно, як вже зазначалося вище, процедурно такий це потребує затрат часу та людських ресурсів.

Необхідно також зазначити, що без належного регулювання лишилася система доступу до інформаційних баз даних, яка в результаті сповільнює роботу спеціалістів при переоформленні справ.

Доцільно було б переглянути механізм та інструментарій передачі даних між органами.

Окремо варто звернути увагу на те, що статтею 17 Закону передбачено надання соціальних послуг згідно затверджених державних стандартів надання соціальних послуг.

При цьому, одним з найбільш істотних викликів, яких зазнає сфера соціальних послуг на даний момент, є масове зростання кількості ВПО, які у зв'язку з війною перемістились з територій бойових дій, втратили рідних, рухоме і нерухоме майно та перебувають під загрозою соціального відчуження.

З огляду на це, важливо переглянути всі державні стандарти та привести їх у відповідність до вимог часу та умов, в яких перебуває країна на сьогодні.

Ризики соціального відчуження ВПО пов'язані насамперед з неможливістю забезпечення базових соціальних потреб (відсутність житла, обмежений доступ до соціальних виплат, обмежений доступ до медичної допомоги, труднощі з пошуком роботи тощо), але також вони зумовлені й пережитим психологічним стресом і відсутністю прийняття з боку нового оточення. Саме в межах територіальної громади виявлення потребуючих осіб/сімей, видається найбільш реальним та таким, що може ефективно функціонувати [8].

Цілком ймовірно, що якби на надавачів соціальних послуг була покладена персональна відповідальність щодо забезпечення соціальної профілактики складних життєвих обставин та належне виявлення осіб в складних життєвих обставинах на території відповідної громади, це сприяло би зменшенню кількості отримувачів соціальних послуг, а, відповідно, і навантаженню на соціальних працівників та на місцевий бюджет.

Одним із шляхів задоволення соціальних потреб ВПО є відкриття центрів комплексної підтримки, в яких надають допомогу соціальні працівники, психологи, волонтери, які сприяють інтеграції ВПО та налагодженню стосунків з приймаючою громадою. Такі центри — це природний простір, що створює умови для налагодження контактів і побудови відносин між членами приймаючої спільноти і переміщеними особами. Тож, державі і територіальним громадам варто було би приділити увагу можливостям і забезпеченню їх створення та активної роботи, що потребує окремого глибинного дослідження, так як може бути перспективним напрямком, який допоможе особі/сім'ї швидше вийти зі складних життєвих обставин.

Успішне функціонування громади потребує залучення до її діяльності усіх соціальних груп. Вважаємо, що подальше вдосконалення інституту соціальних послуг в Україні насамперед пов'язане з відпрацюванням дієвих та ефективних механізмів надання соціальних послуг з урахуванням особливостей їх отримання.

Одним із таких механізмів є проведення визначення потреб населення громади у соціальних послугах, що є основою системи надання соціальних послуг, забезпечує якісний та індивідуальний підхід до отримувачів, а також ефективність використання коштів місцевого бюджету. Застосування комплексу методів цього дослідження (зокрема виїзних робочих зустрічей, проведених круглих столів) було виявлено, що **у більшості громад не проводилось визначення потреб населення громади у соціальних послугах.**

Згідно з Порядком визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженим Наказом МСП від 20.01.2014 року № 28 (далі — Наказ) [9], структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення виконавчих комітетів відповідних рад визначають потреби населення у соціальних послугах.

У відповідності до пункту 3.1. Наказу, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення виконавчих комітетів відповідних рад на підставі отриманої інформації здійснюють підсумковий аналіз даних, визначають потреби населення у соціальних послугах, узагальнюють інформацію щодо потенційних та фактичних отримувачів соціальних послуг, суб'єктів, що надають соціальні послуги на території адміністративно-територіальної одиниці, рівень задоволеності у соціальних послугах та подають для подальшого вивчення та узагальнення до Міністерства соціальної політики Автономної Республіки Крим, структурних підрозділів з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій щороку до 1 квітня.

Так, якщо громада не визначає потреби населення у соціальних послугах, відповідно вона порушує норми законодавства і, більше того, така громада не може належним чином визначити, які соціальні послуги може надавати, а які потрібно закуповувати в інших надавачів. Також відсутність проведеного визначення потреб населення у соціальних послугах негативно впливає на ефективність використання коштів місцевого бюджету та можливість затвердити тарифи на соціальні послуги, тому що їх просто неможливо встановити за відсутності достовірних даних про потреби населення. Важливим моментом в цьому є і те, що відсутній механізм притягнення до відповідальності осіб, які відповідають за непроведення визначення потреб населення у соціальних послугах.

Також, у ході застосуванні комплексу методології дослідження виявлено, що в довоєнний період в територіальних громадах недостатньо здійснювалось інформування населення про перелік надання соціальних послуг надавачами соціальних послуг. Відсутність єдиного підходу до організації системи надання соціальних послуг в громадах та відсутність єдиного інтерфейсу подачі інформації про надання соціальних послуг на офіційному веб-порталі територіальної громади, стало причиною нерозуміння населення, яке в мирний час ніколи не потребували і не користувались соціальними послугами, до якого органу та за якою соціальною послугою звертатись. Такий висновок підтверджують результати опитування (див. стор. 18 цього дослідження).

Не менш важливою проблемою сфери надання соціальних послуг є постійна нестача кадрів. Це зумовлено багатьма чинниками, зокрема такими: важкі умови праці при постійному емоційному та моральному навантаженні, її низька оплата, непрестижність професії та обмежені перспективи професійного зростання. Збройна агресія російської федерації проти України примножила проблему, оскільки багато працівників соціальної сфери виїхали за кордон або перемістились в інші регіони країни. В закладах соціального обслуговування практично неможливо знайти мультидисциплінарних фахівців — соціальних працівників, які б забезпечили якісне, адресне та інклюзивне надання кількох видів соціальних послуг.

Зменшенню відтоку кадрів могли би сприяти відповідальне та зацікавлене ставлення очільників громад до соціальної сфери, сучасний підхід до організації роботи надавачів соціальних послуг, професійне навчання, просвітницька робота, програма стимулів, збільшення видів надання соціальних послуг та різноманітні заходи з підняття престижності професії.



В абзацах четвертих, п'ятих підпункту 2.3 пункту 2 мотивувальної частини Рішення Великої палати Конституційного Суду України від 22 травня 2018 року [№ 5-р/2018](#) у справі за конституційним поданням 49 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) пункту 12 розділу I Закону України «Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність деяких законодавчих актів України» від 28 грудня 2014 року № 76–VIII, Конституційний Суд України зазначає, що положення Основного Закону України зобов'язують державу створити ефективну систему соціального захисту різних категорій осіб, яка сприяла б узгодженню рівня їхнього життя з реалізацією права на достатній життєвий рівень для них та їхніх сімей шляхом надання відповідного соціального забезпечення. Заходи соціального захисту мають втілювати ідеї соціальної солідарності та справедливості, бути спрямовані на охорону і захист особи при настанні можливих соціальних ризиків.

На думку Конституційного Суду України, держава, виходячи з існуючих фінансово-економічних можливостей, має право вирішувати соціальні питання на власний розсуд. Тобто у разі значного погіршення фінансово-економічної ситуації, виникнення умов воєнного або надзвичайного стану, необхідності забезпечення національної безпеки України, модернізації системи соціального захисту тощо держава може здійснити відповідний перерозподіл своїх видатків з метою збереження справедливого балансу між інтересами особи та суспільства. Проте держава не може вдаватися до обмежень, що порушують сутність конституційних соціальних прав осіб, яка безпосередньо пов'язана з обов'язком держави за будь-яких обставин забезпечувати достатні умови життя, сумісні з людською гідністю.

Тож, оскільки повноваження щодо якісного, інклюзивного, адресного надання соціальних послуг передані на місця, то виконавчі органи територіальної громади, зобов'язані належно виконувати свої обов'язки та забезпечувати достатній рівень життя населення відповідної територіальної громади [10].

Попри зауваження та недоліки, які було виявлено в результаті застосування комплексу методів дослідження, варто зазначити також і про позитивні зміни у сфері нормативно-правового регулювання надання соціальних послуг, які відбулися після початку повномасштабного вторгнення та, суттєво впливають на якість та швидкість надання соціальних послуг.

Зокрема, 27 квітня 2022 року набрав чинності прийнятий ВРУ ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях» від 14 квітня 2022 року № 2193-IX [11], яким:

**1) розширено повноваження військових адміністрацій та органів місцевого самоврядування з метою ефективного реагування на складні умови воєнного та надзвичайного станів, зокрема:**

- з урахуванням п. 15 частини другої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» від 12 травня 2015 № 385-VIII на військові адміністрації покладено повноваження із управління закладами освіти, установами освіти, закладами охорони здоров'я, культури, фізичної культури і спорту, *надавачами соціальних послуг*, які належать територіальним громадам або передані їм,

молодіжними, підлітковими закладами за місцем проживання; організації їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення; *організації надання ними послуг, у тому числі соціальних.*

- з урахуванням п. 12–1 частини 3 статті 11 Закону України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 № 2671-VIII повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій доповнено *визначенням особливостей порядку організації надання соціальних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці (або на регіональному рівні) у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях.*
- з урахуванням п. 5–1 частини 4 статті 11 Закону України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 № 2671-VIII до повноважень районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад доповнено *визначення особливостей надання соціальних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях.*

**2) змінено строки та порядок визначення середньомісячного сукупного доходу особи та уточнено порядок визначення розміру компенсації за догляд фізичним особам:**

- для визначення середньомісячного сукупного доходу малозабезпеченої особи беруться до уваги дані вже за *один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення* за наданням соціальних послуг, не перевищує двох прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб. Спосіб обчислення середньомісячного сукупного доходу особи визначається *шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу її сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу.*
- розмір компенсації за догляд фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 № 2671-VIII без здійснення підприємницької діяльності на непрофесійній основі, незалежно від кількості осіб, за якими здійснюється догляд, розраховується як різниця між прожитковим мінімумом на одну особу в розрахунку на місяць, встановленим законом на 1 січня календарного року, в якому надаються соціальні послуги, та середньомісячним сукупним доходом фізичної особи — надавача соціальної послуги за *один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення із заявою* про згоду надавати соціальні послуги. Середньомісячний сукупний дохід фізичної особи — надавача соціальної послуги визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій та обчислюється



шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу її сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу. У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях компенсація за догляд, передбачена цією частиною, особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання/перебування разом із особами, за якими вони здійснюють догляд, призначається і виплачується в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

### 3) збільшено права надавачів соціальних послуг у прийнятті рішень, зокрема:

- у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях для невідкладного надання соціальних послуг структурний підрозділ з питань соціального захисту населення уповноважених органів системи надання соціальних послуг уповноважений надати *право надавачам соціальних послуг державної/комунальної власності приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово)* (консультування, надання притулку, догляд, підтримане проживання, короткотермінове проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.
- уповноважені органи системи надання соціальних послуг, мають право приймати рішення, у тому числі у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, про надання за рахунок бюджетних коштів інших соціальних послуг та/або іншим категоріям осіб, ніж передбачені частиною другою цієї статті. Надані соціальні послуги під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях надавачами соціальних послуг державної/комунальної форми власності (надання притулку, догляд, підтримане проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання/перебування, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, фінансуються у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

### 4) змінено підхід до оплати соціальних послуг, зокрема:

- встановлено, що *всі соціальні послуги надаються за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу отримувача соціальних послуг особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, тимчасовою окупацією.*
- уточнено, що середньомісячний сукупний дохід отримувача соціальних послуг для визначення права на отримання соціальних послуг *за рахунок бюджетних коштів або з установами диференційованої плати* визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій за один квартал, який

передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення, та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу його сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу.

Інший нормативно-правовий акт, який удосконалив порядок надання соціальних послуг в умовах війни є Постанова КМУ від 07 травня 2022 року № 560 (яка набрала чинності 18 травня 2022 року), якою було внесено зміни до [Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади](#) (надалі — Порядок 1), затвердженому постановою КМУ від 26 червня 2019 р. № 576 [12] та до Порядку організації надання соціальних послуг (надалі — Порядок 2), затвердженому постановою КМУ від 1 червня 2020 р. № 587 [13] з метою врегулювання надання соціальних послуг у період введення надзвичайного та/або воєнного стану. Цими підзаконними нормативно-правовими актами, зокрема:

**1) змінено підхід до надання соціальних послуг екстрено (кризово):**

- у п. 5–1 Порядку 1 та п. 34 Порядку 2 визначено підстави за яких надаються соціальні послуги екстрено (кризово), а також розширено види надання таких соціальних послуг та визначено порядок їх надання.
- у п. 12, 13, 14 Порядку 2 встановлено підхід до визначення потреб населення у соціальних послугах.

**2) розширено перелік суб'єктів виявлення осіб з інвалідністю, осіб похилого віку:** в абзаці першому пункті 6 Порядку 1 та пункті 5 Порядку 2 до переліку суб'єктів виявлення осіб з інвалідністю, осіб похилого віку додано *волонтерів*;

**3) врегульовано питання щодо порядку подачі е-документів під час подання заяви щодо надання соціальних послуг, у тому числі з використанням мобільного додатка, та розширює перелік документів, які додаються до заяви та підтверджують статус особи, яка має інвалідність потребує надання соціальних послуг, а саме — пенсійне посвідчення, або довідка для отримання пільг особами з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу, видана структурним підрозділом з питань соціального захисту населення районної, районної у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчим органом міської ради, або посвідчення, що підтверджує призначення соціальної допомоги відповідно до Законів України «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю», «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю» (п. 8 Порядку 1 та п. 28 Порядку 2);**

**4) врегульовано питання надання соціальних послуг у разі відсутності в особи з інвалідністю, особи похилого віку документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України:** передбачається, що в разі відсутності в особи з інвалідністю, особи похилого віку, яка потребує надання соціальних послуг документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, рішення про надання соціальних послуг приймається без їх подання за заявою такої особи або її

законного представника або повідомлення органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв'язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях). При цьому надавач соціальних послуг надає допомогу особі з інвалідністю, особі похилого віку в оформленні заяви та/або документів для звернення в установленому порядку до територіального органу/територіального підрозділу ДМС, центру надання адміністративних послуг, державного підприємства, що належить до сфери управління ДМС, або його відокремленого підрозділу для оформлення втрачених документів. Проте, після припинення/скасування надзвичайного або воєнного стану на території України або в окремих її місцевостях особа з інвалідністю, особа похилого віку, яка отримує соціальні послуги, або її законний представник, або уповноважений представник органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв'язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях) з метою підтвердження відомостей, необхідних для прийняття рішення про надання соціальних послуг, протягом місяця надає уповноваженому органу необхідні документи, які не було подано раніше (п. 8 Порядку 1 та п. 25 Порядку 2).

**5) врегульовано питання територіальної приналежності для отримувачів соціальних послуг:**

- у разі виявлення соціальним менеджером/фахівцем із соціальної роботи особи/сім'ї, яка належить до вразливих категорій населення або перебуває під впливом чинників, що можуть зумовити потрапляння у складні життєві обставини, інформує про це уповноважений орган або надавача соціальних послуг *за її задекларованим/зареєстрованим місцем проживання (перебування)* шляхом надсилання не пізніше ніж наступного робочого дня повідомлення у письмовій або електронній формі, засобами телекомунікаційного, зокрема електронного та телефонного, зв'язку (п. 7 Порядку 2);
- подання заяви особою, її законним представником, повідомлення уповноваженої особи органу опіки та піклування про надання соціальних послуг можуть прийматися центром надання адміністративних послуг *за задекларованим/зареєстрованим місцем проживання (перебування) особи (за місцем звернення особи під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці надзвичайного або воєнного стану)* (п. 26 Порядку 2).

Позитивними також є зміни у порядку надання такого виду соціальних послуг як натуральна допомога. Так, згідно Наказу Міністерства соціальної політики України «Про затвердження змін до деяких наказів Міністерства соціальної політики України» [від 11 травня 2022 № 147](#) доповнено новим розділом Державний стандарт соціальної послуги натуральна допомога, затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України від 25 березня 2021 року № 147, щодо особливостей надання даної соціальної послуги екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану. Так, підставою для отримання соціальної

послуги є рішення про надання соціальної послуги, яке приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або надавачем соціальної послуги відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Рішення про надання такої соціальної послуги приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується її надання. Строк надання соціальної послуги натуральна допомога визначається індивідуально [14].

## Розділ 3

# **КРАЩІ ПРАКТИКИ ТА ПІДХОДИ У СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

Як уже зазначалося вище, широке коло повноважень у сфері соціальних послуг, у відповідності до Закону, передано ТГ. Такі зміни у правовому регулюванні порядку надання соціальних послуг спрямовані на те, щоб максимально наблизити надання соціальних послуг до людей, тобто до отримувачів.

Експертна дискусія під час національного круглого столу «Розвиток соціальних послуг під час війни: виклики та можливості», який 30 червня 2023 року організувала та провела благодійна організація «Благодійний фонд «Право на захист» за підтримки та сприяння Консорціуму Реагування (UKRAINE RESPONSE CONSORTIUM) під керівництвом Бюро гуманітарної допомоги ВНА і міжнародної благодійної організації ACTED, підкреслила брак поінформованості як одержувачів, так і надавачів соціальних послуг з ключових питань щодо соціальних послуг в Україні.

Зокрема, одержувачі соціальних послуг потребують додаткової інформації щодо можливостей та способів одержання соціальних послуг. Натомість надавачі соціальних послуг відчують потребу у інформаційній підтримці щодо способів формування ринку соціальних послуг. Необхідними для органів місцевого самоврядування є методичні рекомендації з зазначенням дієвих інструментів та поетапним алгоритмом дій в імplementації Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженого Наказом МСП від 20.01.2014 року № 2.

Також для підвищення рівня обізнаності надавачів соціальних послуг за підсумками проведеного круглого столу Національній соціальній сервісній службі України було запропоновано провести інформаційно-просвітницьку кампанію для населення та представників органів місцевого самоврядування про розширення можливостей громади у сфері соціального обслуговування населення.

Методологічної підтримки в імplementації норм національного законодавства потребують також локальні установи та комунальні заклади соціальної сфери. Тому МСП запропоновано забезпечити таку підтримку шляхом проведення місячних онлайн та офлайн зустрічей, вебінарів, координаційних нарад.

Задля підвищення рівня залученості громадських організацій до формування ринку соціальних послуг органам місцевого самоврядування запропоновано стимулювати розвиток громадських організацій — надавачів соціальних послуг на локальному рівні, шляхом проведення інформаційних зустрічей, семінарів, воркшопів серед населення територіальної громади та організацій громадянського суспільства. Ілюстративними у цій сфері можуть бути кращі практики надання соціальних послуг, мова про які піде далі.

В ході спілкування з представниками установ та закладів соціальної сфери територіальних громад, виїзних робочих зустрічей та проведення круглих столів, монітору та аналізу соціальних мереж, нами було проаналізовано різноманітні практики у сфері надання соціальних послуг, кращими з яких, на нашу думку, є наступні.

### **Залучення громади у покращенні матеріально-технічної бази центру надання соціальних послуг (Сосницька територіальна громада Чернігівської області) [15].**

У 2019 році Сосницька селищна рада взяла участь у навчанні Польського Фонду Солідарність щодо впровадження соціальних послуг в Україні, а також подали та виграли проект з приводу створення постійно діючої системи надання соціальних послуг у громаді. У рамках реалізації цього проекту було придбано автомобіль на 7 місць. Більше того, у КУ «Центр надання соціальних послуг» діє мультидисциплінарна команда (медсестра, взуттєвик, перукар, соціальний працівник), яка завдяки реалізації цього проекту має можливість надавати послуги максимально наближено до людей.

### **Залучення громади до надання підтримки ВПО. Зокрема, заслуговує на увагу соціальна ініціатива «RECHI.SUPPORT», яка полягала у наданні підтримки ВПО у засобах першої необхідності, одязі, побутових приладах через соціальні мережі [15].**

Проект «rechi.support» створив ресурс, що об'єднує людей, яким потрібна допомога і які можуть цю допомогу надати. Головний інструмент реалізації — це сторінка у соціальній мережі. На ньому авторка проекту з самого початку виставляє запити з потрібними речами для тієї чи іншої родини.

Внутрішньо переміщені особи звертаються до сторінки проекту «rechi.support», написавши в особисті [повідомлення](#) всі свої потреби (починаючи від одягу й закінчуючи деякою домашньою технікою). Українці можуть вказувати запити для усіх членів родини, незалежно від віку або статі. Запити закриваються анонімно. Речі одразу відправляються родині від інших людей, або одного донора, що зручно та не потребує додаткових фінансів.

Станом на листопад 2022 року близько 800 сімей отримали повний пакет допомоги від звичайних речей до мінімальної побутової техніки. Сім'ї — це переважно від 3 до 8 людей.

### **Проект психолога — медичної допомоги «МОЄ СЕРДЕНЬКО» Фастівської громади Київської області [16].**

Даний проект передбачає надання дітям та їх родинам, які постраждали від війни психологічної та медичної допомоги. В рамках проекту дітям надається всебічна допомога, у тому числі медична та реабілітаційна. У громаді вже успішно реалізовано першу частину даного проекту — дітям та батькам, постраждалим від війни, надається кваліфікована психолого-медична допомога, а для малюків створено безпечне ігрове середовище, де у грі, фахівці можуть виявляти певні проблеми зі здоров'ям у дітей.

### **ЦЕНТР ПІДТРИМКИ ТА МЕДИКО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ДЛЯ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ ТА ЧЛЕНІВ ЇХ РОДИН «РОДИНА 4.5.0.» ФАСТІВСЬКОЇ ГРОМАДИ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ [16].**

Даний проєкт передбачає створення єдиного вікна звернень ветерана, тобто місця, де військовослужбовець матиме змогу отримати комплекс необхідних йому соціальних послуг, заповнити необхідні документи/заяви на оформлення соціальних допомог, тощо.

### **МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ НАСЕЛЕННЯ БОЯРСЬКОЮ ГРОМАДОЮ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.**

Заслужують на увагу використані способи збору інформації для проведення визначення потреб населення Боярської громади, які передбачали широке залучення громадськості до виявлення таких потреб. Отримана за результатами збору інформація формує підґрунтя для наступного формування та використання бюджету ТГ.

До прикладу, працівники розміщували оголошення в місцевих засобах масової інформації, на дошках оголошень громади, на сайтах соціальних мереж, опитували населення. В результаті отримали великий об'єм даних, який допоміг отримати більш точні показники про потреби населення відповідної ТГ.

### **ПРОЄКТ «СОЦІАЛЬНЕ ТАКСІ» СОЛОНЯНСЬКОЇ ГРОМАДИ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ [17].**

За підтримки БО «БФ «Право на захист» Солонянська громада отримала автомобіль на реалізацію соціального проєкту «Соціальне таксі». Відтак, кожний житель даної громади має право звернутися до КУ «Центр надання соціальних послуг» з письмовою заявою та необхідним переліком документів.

Заява опрацьовуються спеціалістом даного Центру та передається директору для прийняття рішення.

### **РОЗРОБЛЕННЯ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖОВТОВОДСЬКОЇ МІСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.**

З метою розвитку системи соціальних послуг, досягнення поставлених цілей на зменшення показників кількості осіб/сімей, які потрапили в складні життєві обставини, участь та реалізацію проєктів задля поліпшення соціального захисту мешканців громади було розроблено та прийнято сесією міської ради Стратегію розвитку системи надання соціальних послуг (рішення сесії Жовтоводської міської ради Кам'янського району Дніпропетровської області від 29 вересня 2021 року № 511–13/VIII). Як зазначається в Стратегії: «Розроблення й прийняття Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг Жовтоводської міської територіальної громади дозволить досягнути уніфікованого, системного й послідовного підходу до планування й організації системи надання соціальних послуг у громаді. Дозволить створювати нові соціальні заклади й застосовувати нові форми соціальної підтримки,

сприятиме забезпеченню професійної допомоги й реалізації конституційно встановлених і законодавчо визначених прав мешканців Жовтоводської міської територіальної громади на соціальний захист, на отримання представниками усіх вразливих категорій населення громади фахових соціальних послуг відповідно до індивідуально визначених потреб, із застосуванням адресного підходу, комплексно й з дотриманням принципів, визначених у державних стандартах соціальних послуг».

Така Стратегія дає змогу на реальних показниках більш ефективніше брати участь в програмах та проєктах, зокрема міжнародних донорів.



## Розділ 4

# **ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ ПРО ДОСТУПНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ТА ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ВІЙНИ, НА ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ**

З метою виявлення того, як ТГ, в яких реалізується цей проєкт, оцінюють ефективність порядку надання соціальних послуг, їх якість, а також для визначення потреб осіб/сімей, які опинились в складних життєвих обставинах, або тікають від війни, було проведено соціологічне опитування. У дослідженні вивчалась думка дорослого населення віком від 18 років — осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують отримання соціальних послуг, які проживають на території Дніпропетровської, Київської та Чернівецької області.

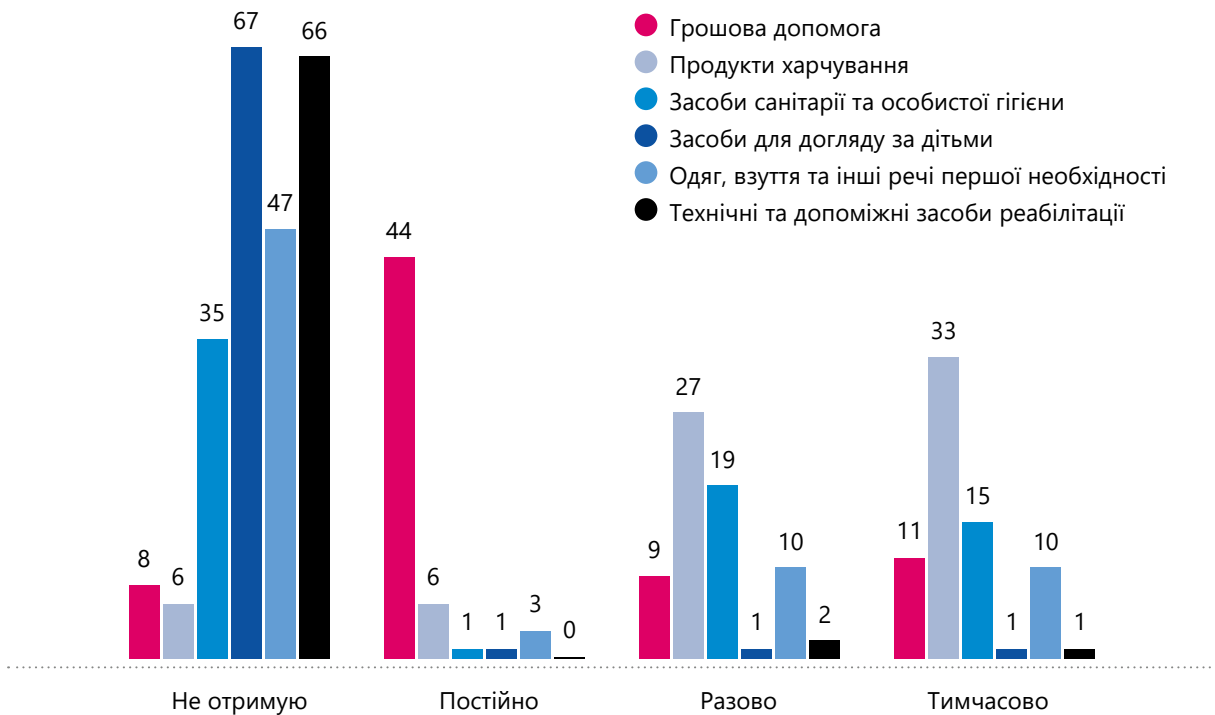
У межах вказаного соціологічного дослідження було опитано 131 респондента, з яких 41 особа — це представники надавачів соціальних послуг, а 90 осіб — отримувачів соціальних послуг (з яких 79 жінок та 11 чоловіків). Опитування проводилось в період з 5 грудня 2022 року по 5 січня 2023 року у 61 населеному пункті на території 13 громад трьох областей, в яких реалізовувався проєкт, а саме:

- **4 громад Дніпропетровської області** (Софіївської ТГ Криворізького району, Тернівського району Криворізької міської ради, Павлоградської ТГ Павлоградського району, Тернівської ТГ Павлоградського району);
- **7 громад Київської області** (Баришівської ТГ Броварського району, Бишівської ТГ Фастівського району, Васильківської ТГ Обухівського району, Володарської ТГ Білоцерківського району, Макарівської ТГ Бучанського району, Фастівської ТГ Фастівського району, Яготинської ТГ Бориспільського району);
- **2 громад Чернівецької області** (Герцаївської ТГ Чернівецького району, Кельменецької ТГ Дністровського району).

Нерепрезентативне опитування проводилось психологами та соціальними працівниками, які працюють на території відповідних областей, під час виїзду мобільних бригад.

Серед опитуваних респондентів — отримувачів соціальних послуг спостерігається, що **найбільший попит має натуральна допомога**: продукти харчування, засоби санітарії та особистої гігієни, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, які отримуються здебільшого разово або тимчасово.

Рисунок 4.1. **Матеріальна підтримка**



За результатами опитуваних респондентів — отримувачів соціальних послуг, спостерігаємо, що найбільш затребуваними соціальними послугами є наступні **базові, комплексні та технічні послуги** (див. рис. 4.2, 4.3 та 4.4):

Рисунок 4.2. **Базові послуги**

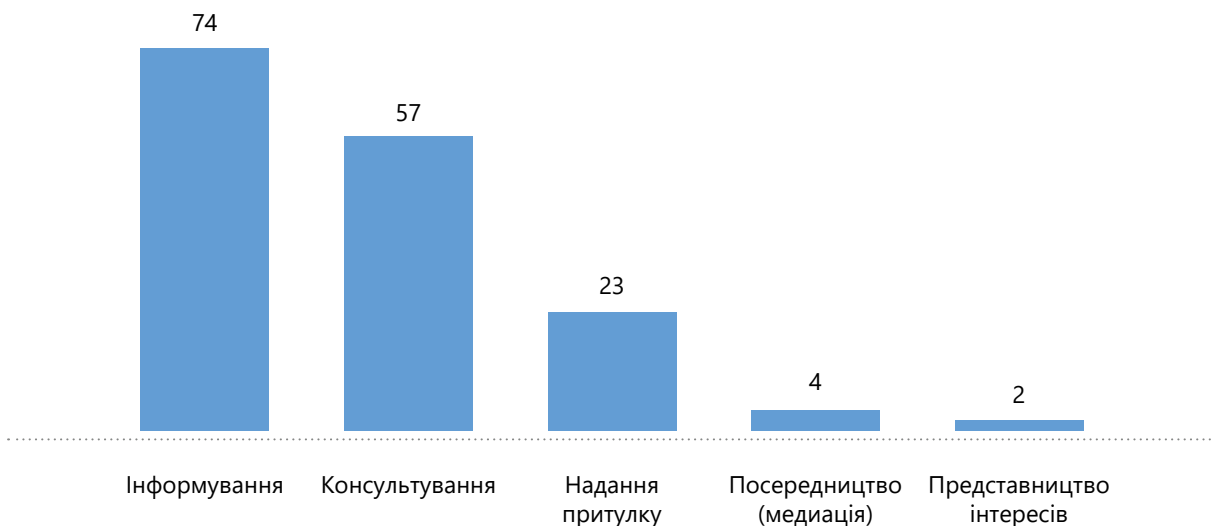


Рисунок 4.3. **Комплексні послуги**Рисунок 4.4. **Технічні послуги**

У відповідь на питання про те, що хотілося би покращити для того, аби соціальні послуги стали більш якісними, надійшли різні відповіді, але найчастіше респонденти наголошували на тому, що потрібно більше:

- гуманітарної допомоги;
- житла (безкоштовного / соціального / тимчасового, в т. ч. побажання отримати таке житло);
- соціальних закладів/установ;
- працівників, які надають соціальні послуги;
- інформування про соціальні установи, які надають соціальні послуги;
- матеріально-технічної бази закладів та установ;
- методологічної підтримки від органів центральної влади.

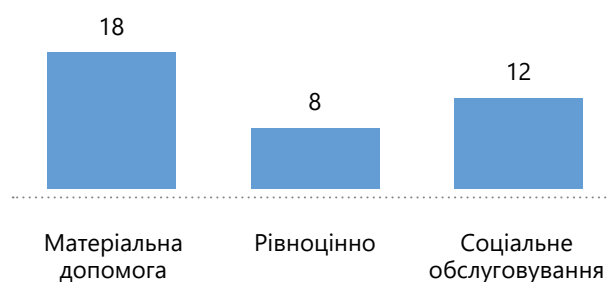
На думку отримувачів соціальних послуг, найбільш потрібними в громаді є такі заклади (див. рис. 4.5).

Рисунок 4.5. **Соціальні заклади, які потрібні у громаді**



За інформацією респондентів — представників надавачів соціальних послуг, найбільшим попитом серед населення користується отримання матеріальної допомоги, меншим є попит на соціальне обслуговування (див. рис. 4.6).

Рисунок 4.6. **Види допомоги, що користуються найбільшим попитом серед населення**



Таким чином, виходячи з результатів опитування, можемо підсумувати, що, враховуючи умови воєнного стану, отримані результати дають чітке розуміння, чого найперше потребує особа/сім'я, яка опинилася в складних життєвих обставинах, та населення, що тікає від війни. Як ми бачимо, описані в дослідженні проблеми щодо відсутності належної системи організації надання соціальних послуг, інформування населення про види надання соціальних послуг та заклади/установи, які надають відповідні послуги, тощо підкріпилися отриманими результатами опитування.

Також ми спостерігаємо, що отримувачі більше потребують гуманітарної допомоги, безкоштовного житла, що може проявитись також в контексті того, що отримувачі не будуть активним в інтеграції до нових умов життя.

## **ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Очікуваними результатами будь-якого реформування сфери соціальних послуг має бути підвищення рівня якості життя та забезпечення реалізації конституційних прав населення шляхом організації системи соціальних послуг в такий спосіб, що задовольняє потреби населення в отриманні доступних, якісних та адресних соціальних послуг. Не повинна стати виключенням з цього правила і реалізовані нещодавно зміни: передача повноважень з надання соціальних послуг територіальним громадам. Однак, як свідчать результати дослідження, існує ціла низка проблем, які потребують додаткового вивчення та вирішення для того, щоб забезпечити своєчасний та безперешкодний доступ громадян до всіх соціальних послуг, що гарантуються державою.

Так, для вирішення проблеми **відсутності єдиного підходу до організації структури системи надання соціальних послуг** у різних територіальних громадах, доцільно було б на рівні підзаконного нормативно — правового акту визначити єдиний або запропонувати кілька можливих варіантів структури організації системи надання соціальних послуг. Це надасть можливість забезпечити однаковий підхід для його імплементації всіма територіальними громадами, а реалізація соціальної політики держави у сфері надання соціальних послуг зможе уникнути існуючого на сьогодні хаосу.

Для усунення існуючої проблеми **відсутності технічної можливості подавати заяву в електронній формі для отримання соціальних послуг до центру надання адміністративних послуг** Міністерству соціальної політики України спільно з Міністерством цифрової трансформації України пропонується розробити порядок подання заяв в електронній формі через центри надання адміністративних послуг, їх наступної обробки та передачі відповідним уповноваженим органам. Додатково до цього, Міністерству цифрової трансформації **необхідно забезпечити можливість подання заяви про надання соціальних послуг через Портал Дія**, як передбачено п. 25 Порядку.

Для вдосконалення процесу **надання соціальної послуги — екстрене (кризове) втручання, що наразі не передбачає в собі можливість транспортування особи**, виходячи з положень Класифікатора соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020 року, доцільно було б переглянути та внести відповідні зміни до згаданого Класифікатора, доповнивши опис такої послуги можливістю транспортування (перевезення) особи в разі наявності такої необхідності.

Щодо виявленої проблеми **відсутності працюючого механізму обміну даними між структурними підрозділами управління соціального захисту населення, Державною податковою службою України та Пенсійним фондом України**, Міністерству соціальної політики України спільно з Міністерством фінансів України та Міністерству цифрової трансформації України доцільно було б розробити порядок надання відомостей про суми/джерела виплачених доходів та утриманих податків з Державного реєстру фізичних осіб — платників податків за запитом посадових осіб територіального центру або управління соціального захисту населення щодо отримувачів соціальних послуг, з якими укладається або вже укладений відповідний договір про надання соціальних послуг.

Ще одна проблема, яка існує у більшості громад і потребує якнайшвидшого врегулювання, полягає у **тому, що не проводиться визначення потреб населення громади у соціальних послугах**. Найперше, що необхідно для її вирішення, — це переглянути та внести зміни до Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України № 28 від 20.01.2014 року, прописавши практичний порядок (інструкцію) для проведення визначення потреб населення. При цьому, доцільно одночасно розробити інструкцію та надати посильну методичну підтримку громадам у забезпеченні проведення визначення потреб населення громади у соціальних послугах. Доцільно також внести зміни до діючого Закону України «Про соціальні послуги», поклавши персональну відповідальність на посадових осіб територіальних громад за непроведення громадою визначення потреб населення у соціальних послугах. Також може бути доцільно прямо покласти на Національну соціальну сервісну службу України повноваження щодо здійснення контролю за щорічним проведенням визначення потреб населення громади в соціальних послугах.

Відчутною для населення є **слабка методологічна підтримка та координація центральних органів державної влади щодо організації роботи у сфері надання соціальних послуг на локальному рівні**, тобто в громадах. Такий висновок ґрунтується також на аналізі результатів проведеного дослідження. Вирішення зазначених проблем є нагальним, тому що підходи до надання соціальних послуг в період дії правового режиму воєнного стану мають інший характер, ніж підходи до надання соціальних послуг в мирний час. Відповідно, кращі практики застосування та імплементації законодавства, роз'яснення положень відповідних нормативно-правових актів та практичний досвід у їх реалізації має розповсюджуватись та спускатись від центрального органу влади на місця. Вирішенням даної проблеми може стати посилення комунікації між громадами, з одного боку, та Міністерством соціальної політики України, Департаментом соціального захисту населення обласних державних (військових) адміністрацій, з іншого боку, зокрема для поширення останніми інформації про такі кращі практики. Вирішенню цієї проблеми також сприятиме запровадження нового підходу до посилення спроможності та взаємодії громад з органами державної влади шляхом введення такої штатної одиниці при Департаменті соціального захисту населення обласних державних (військових) адміністрацій, як соціальний радник з питань адвокації (ментор) у сфері надання соціальних послуг. Це надасть змогу громадам посилити свою комунікацію з іншими суб'єктами сфери надання соціальних послуг, органами державної влади, посилити спроможність в імплементації норм національного законодавства на місцевому рівні та швидше адаптуватися до сучасних змін державної соціальної політики.

**Слабке інформування населення про доступні соціальні послуги та відсутність на веб-сайтах громад однакового інтерфейсу для висвітлення інформації про надання соціальних послуг населенню**. Важливо акцентувати увагу на соціально-правовому захисті населення шляхом підвищення їхньої обізнаності щодо наявності права та доступу до отримання соціальних послуг. Особливо це стосується осіб/сімей, які раніше не перебували в складних життєвих обставинах та не стикалися з потребою в отриманні соціальних послуг, а також не знають про свої права та можливості отримати соціальні послуги, які

їм доступні та гарантовані законом. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробити та впровадити для всіх громад однаковий підхід до інформування з тотожним профілем веб-сайту, щоб населення, зокрема внутрішньо переміщені особи, могли швидко зорієнтуватись і мали розуміння, куди звертатись і за якими соціальними послугами.

**Проблема кадрів.** В умовах сьогодення надавачам соціальних послуг вкрай необхідно мати мультидисциплінарну команду та/або мультидисциплінарних мотивованих спеціалістів, які могли б професійно, якісно та індивідуально надавати соціальні послуги. У вирішенні такої проблеми необхідна організація навчань, просвітницьких заходів для соціальних працівників, щоб удосконалювати їх професійні та особисті якості.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Доступно на: [Конституція України](#)
2. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII. Доступно на [ЗУ «Про соціальні послуги»](#).
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» від 3 березня 2020 року № 185 [Постанова КМУ «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»](#).
4. Наказ Міністерства соціальної політики України від 11 травня 2022 року № 147 Про затвердження Змін до деяких наказів Міністерства соціальної політики України. Доступно на [Наказ МСП України Про затвердження Змін до деяких наказів МСП України](#).
5. Класифікатор соціальних послуг, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020 року Доступно на [Класифікатор соціальних послуг](#).
6. Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений Постановою КМУ від 1 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». Доступно на [Порядок організації надання соціальних послуг](#).
7. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку установадження диференційованої плати за надання соціальних послуг» від 01 червня 2021 № 429. Доступно на [Постанова КМУ «Про затвердження Порядку установадження диференційованої плати за надання соціальних послуг»](#).
8. Звіт про роботу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України у 2022 році. Доступно на [Звіт про роботу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України у 2022 році](#).
9. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» від 20.01.2014 року № 28. Доступно на [Наказ МСП «Про затвердження порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах»](#).
10. Рішення Великої палати Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням 49 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України (конституційності) пункту 12 розділу I Закону України „Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів України» від 28 грудня 2014 року № 76-VIII від 22 травня 2018 року № 5-р/2018. Доступно на [Рішення Конституційного суду України у справі за конституційним поданням 49 народних депутатів України щодо відповідності Конституції України \(конституційності\) пункту 12 розділу I Закону України «Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів України» від 28 грудня 2014 року № 76-VIII](#).



11. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» від 14 квітня 2022 року № 2193-IX. Доступно на [Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»](#).
12. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» від 26 червня 2019 р. № 576. Доступно на [Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» від 26 червня 2019 № 576](#).
13. Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений Постановою КМУ від 1 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». Доступно на [Порядок організації надання соціальних послуг](#).
14. Наказ Міністерства соціальної політики України від 25 березня 2021 року № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральна допомога». Доступно на [Державний стандарт соціальної послуги натуральна допомога](#).
15. Кращі практики та підходи у сфері надання соціальних послуг. Доступно на [Рубрика](#).
16. Соціальні проєкти Фастівської громади. Доступно на [Соціальні проєкти Фастівської громади Київської області](#).
17. Перелік надання соціальних послуг КУ «Центр надання соціальних послуг Солонянської громади». Доступно на [Перелік надання соціальних послуг Солонянської громади](#).