



ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ

Бурма Василь

*здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти
економічного факультету*

*Приватного вищого навчального закладу
«Міжнародний економіко-гуманітарний університет
імені академіка Степана Дем'янчука»*

Артюшок Костянтин

*доктор економічних наук, доцент,
завідувач кафедри економіки та фінансів,
Приватного вищого навчального закладу
«Міжнародний економіко-гуманітарний університет
імені академіка Степана Дем'янчука»
м. Рівне, Україна*

Сьогодні Україна перебуває у надзвичайно складних соціально-економічних умовах, що значно впливає на всі сфери життя, зокрема – соціальний захист населення. Повномасштабна війна зумовила різке зростання потреб у соціальних послугах, одночасно обмеживши ресурсні можливості держави та громад. Саме за таких обставин перевіряється стійкість та ефективність соціальної системи. Оцінка діяльності органів соціального захисту і якості наданих послуг стає критично важливою не лише для забезпечення базових потреб населення, а й для формування довіри до держави.

Станом на кінець 2023 року система соціального обслуговування в Україні охоплювала понад 4,2 мільйона отримувачів послуг [1]. Важливою ознакою трансформації є поступовий перехід від пасивної моделі допомоги до активної, орієнтованої на потреби людини. Це передбачає виявлення вразливих груп, індивідуальне планування послуг, розвиток кейс-менеджменту та інтеграцію соціальних і медичних інструментів.

Протягом останніх років зберігався акцент на розвитку позаінституційних форм допомоги – послугах догляду вдома, денних центрах, мобільних службах. Розширення таких форм є важливою умовою деінституціоналізації та дотримання прав людини, зокрема осіб з інвалідністю, людей похилого віку та ВПО. Водночас саме ці послуги залишаються найбільш уразливими через кадровий дефіцит, нерівномірність охоплення громад і недостатнє фінансування.

Попри позитивну динаміку у впровадженні стандартів та методик, функціонування системи супроводжується рядом проблем, які безпосередньо впливають на ефективність, зокрема, кадровий голод. Так, станом на 2023 рік в Україні зафіксовано близько 12% вакантних посад у сфері надання соціальних послуг [1]. Найгостріше питання стоїть у сільській місцевості та прифронтових регіонах, де часто відсутні фахівці із соціальної роботи взагалі.

Важливою проблемою є, також, нерівномірність доступу, оскільки, соціальні послуги забезпечені не в усіх громадах. Понад 100 ОТГ не здійснюють належного виявлення потреб населення, а в окремих ОТГ відсутні механізми подання звернень, що порушує принцип доступності [1].

У багатьох громадах не впроваджено цифрові рішення для оцінки потреб, обліку отримувачів, контролю якості послуг. Це ускладнює моніторинг ефективності та прийняття управлінських рішень на основі даних.

Особливої уваги також потребує, слабкість інструментарію оцінки результативності. Відсутність уніфікованої системи індикаторів ефективності роботи центрів надання соціальних послуг перешкоджає об'єктивній оцінці якості, впливу та доцільності послуг.

Крім того, бюджетні асигнування часто не відповідають реальним потребам громад у соціальних послугах. Особливо це помітно у громадах, які прийняли значну кількість ВПО або мають високий рівень бідності.

Попри зазначені проблеми, можна відзначити і низку позитивних зрушень. Завдяки зусиллям Нацсоцслужби та міжнародних партнерів у 2023 році вдалося:

- охопити соціальними послугами понад 4,2 млн. осіб;
- запровадити 27 центрів соціальних послуг нового типу;
- забезпечити підготовку та підвищення кваліфікації понад 2 тис. фахівців;
- розпочати пілотування цифрових кейс-менеджерських систем у 15 громадах;
- активізувати надання послуг шляхом компенсацій фізичним особам, які здійснюють догляд за іншими [1].

Особливо позитивною тенденцією стало зростання ролі громад у плануванні послуг. Згідно зі звітом голови Нацсоцслужби, 76% територіальних громад запровадили інструменти оцінки потреб населення, що є ключовим елементом клієнтоорієнтованої моделі [1].

Для вдосконалення системи соціального обслуговування в умовах воєнного та повоєнного періоду необхідно зосередити увагу на кількох ключових напрямках, що взаємопов'язані та взаємозалежні. Насамперед, важливо інституційно посилити громади, адже саме на місцевому рівні формується первинна ланка соціального захисту. Без фахівців із соціальної



роботи неможливо належно виявляти потреби населення, координувати допомогу та забезпечувати її якість. Тому обов'язкова присутність таких спеціалістів у кожній територіальній громаді має стати нормою, а для забезпечення цього – держава повинна впровадити механізми співфінансування, особливо для малих і ресурсно-слабких громад, які самостійно не здатні утримувати необхідний кадровий склад.

Паралельно з кадровим посиленням необхідна уніфікація цифрової інфраструктури. Розробка єдиної національної інформаційної системи обліку надавачів і отримувачів соціальних послуг, інтегрованої з державними реєстрами, дозволить значно зменшити адміністративне навантаження, підвищити оперативність реагування на запити громадян і зробити процес надання допомоги прозорішим. Така система стане не лише інструментом обліку, а й аналітичним інструментом для планування політик на основі достовірних даних.

Ще одним критичним елементом є впровадження системи результативності. Розробка ключових показників ефективності (KPI) для центрів надання соціальних послуг дозволить не лише оцінювати фактичну роботу служб, а й створить систему стимулів для покращення якості послуг. Публічний моніторинг цих показників має сприяти підзвітності органів влади перед громадянами та посиленню довіри до соціальних інституцій.

Потребує розширення й сам спектр соціальних послуг, зокрема тих, що реалізуються поза межами стаціонарних закладів. Розвиток мобільних бригад, центрів підтримки внутрішньо переміщених осіб, кризових кімнат для жінок із дітьми – усе це є відповіддю на реальні потреби людей у ситуаціях загрози, втрати житла, насильства чи соціальної ізоляції. Такі форми допомоги мають перевагу гнучкості, швидкої мобілізації та індивідуального підходу.

Суттєвий потенціал для розвантаження державної системи полягає у розвитку соціального підприємництва. Залучення недержавних постачальників послуг на основі конкурсного соціального замовлення дозволить як розширити ринок послуг, так і ввести конкурентний механізм, що стимулює якість і ефективність. Водночас держава повинна створити сприятливе середовище – нормативне, фінансове, консультаційне – для розвитку цього сектору.

Не менш важливим напрямком є удосконалення методів оцінки потреб отримувачів. Щоб уникнути суб'єктивізму, непрозорих рішень і неефективного розподілу ресурсів, необхідно поширити використання стандартизованих інструментів, таких як класифікації Міжнародної класифікації функціонування (ICF) [2]. Це дозволить оцінювати потреби не інтуїтивно, а на основі об'єктивних критеріїв, що враховують як фізичний,

так і соціальний стан людини.

Таким чином, системне удосконалення соціального обслуговування потребує комплексного підходу, який поєднує інституційне посилення громад, цифрову трансформацію, прозору оцінку ефективності, розширення доступних форм допомоги, підтримку недержавного сектору й професійне вивірення потреб кожної окремої людини.

Воєнні роки стали періодом випробувань, але й підтвердженням життєздатності соціальної системи України. В умовах війни вона змогла забезпечити мінімально необхідний рівень захисту мільйонам громадян. Проте ефективність системи залишається обмеженою через низку структурних, кадрових і технічних проблем. Подальша модернізація має ґрунтуватися на поєднанні цифрових рішень, професійного розвитку кадрів, інституційного укріплення громад і підвищення прозорості.

ЛІТЕРАТУРА

1. Публічний звіт голови Нацсоцслужби про підсумки діяльності за 2023 рік. URL: <https://surl.li/epnvkg>
2. International Classification of Functioning, Disability and Health. URL: <https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>