

ЯК ЗРОБИТИ ГРОМАДУ СИЛЬНІШОЮ: ПРОСТІ КРОКИ ДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Демченко Ірина, канд. екон. наук
Булига Наталія, канд. соціол. наук



Як зробити громаду сильнішою: прості кроки до запровадження соціальних послуг

Демченко Ірина, канд. екон. наук

Булига Наталія, канд. соціол. наук

Київ 2025

Як зробити громаду сильнішою: прості кроки до запровадження соціальних послуг. – К., 2025. – 24 с.

Дана публікація — про те, як забезпечити доступ мешканців громади до якісних соціальних послуг. Вона підготовлена для голів територіальних громад, депутатів та керівників структур місцевого рівня. Ми подали матеріал коротко й просто, щоб можна було швидко знайти потрібні рішення. Тут ви знайдете інформацію про обов'язки та можливості місцевої влади, а також прості кроки для впровадження змін, що зроблять громаду міцною, а життя людей — безпечнішим і комфортнішим.

Ця брошура підготовлена ГО «Аналітичний центр «Соціоконсалтинг» у рамках проекту «Єднання для громади», що реалізується ІСАР Єднання за фінансової підтримки Європейського Союзу. Зміст цього документа є виключною відповідальністю ГО «Аналітичний центр «Соціоконсалтинг» і не обов'язково відображає позицію ІСАР Єднання та Європейського Союзу.

Щира подяка КНП «Центр соціальних служб» Боярської міської ради та КУ «Центр надання соціальних послуг» Української міської ради за фото, надані для обкладинки цієї брошури.

Розповсюджується безкоштовно

© ГО «Аналітичний центр
«Соціоконсалтинг», 2025

ЗМІСТ

ПРО ЩО ЦЯ БРОШУРА?	4
1. ЩО ТАКЕ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ І ЧОМУ ЇХ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЗАРАЗ «НА ЧАСІ»?	5
1.1. Що таке соціальні послуги?	5
1.2. Соцпослуги як стратегічна інвестиція громади	5
2. ЯКІ САМЕ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ І ДЛЯ ЯКИХ КАТЕГОРІЙ НАСЕЛЕННЯ МОЖНА ЗАПРОВАДИТИ У ГРОМАДІ?	7
2.1. Хто потребує соціальних послуг та якими бувають ці послуги?	7
2.2. Як обрати послуги, які потрібні саме Вашій громаді?	11
3. ЯК ЗАПРОВАДИТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ В ГРОМАДІ: НЕОБХІДНІ КРОКИ	13
3.1. Розробка плану дій	13
3.2. Пошук джерел фінансування та інших ресурсів	14
3.3. Пошук та відбір надавачів послуг	16
3.4. Контроль якості послуг і моніторинг	17
5. ТИПОВІ ПОМИЛКИ ТА ЯК ЇХ УНИКНУТИ	20
6. КОРИСНІ РЕСУРСИ ТА КОНТАКТИ	22
ВИСНОВКИ	24

ПРО ЩО ЦЯ БРОШУРА?

Шановні голови громад, депутати місцевих рад та керівники структурних підрозділів органів місцевого самоврядування!

Війна змінила життя кожної громади. Але попри всі виклики, ви щодня дбаєте про розвиток, безпеку та добробут своїх людей. Один із ключових інструментів для цього — соціальні послуги.

Сьогодні саме громади відповідають за їх надання. Це 18 базових видів допомоги, передбачених законодавством: від догляду за літніми та людьми з інвалідністю до підтримки сімей з дітьми. І йдеться не лише про виконання вимог держави. Це можливість:

- зменшити соціальну напругу;
- втримати мешканців і залучити нових;
- зробити громаду стійкішою у важкі часи.

У цій брошурі ви знайдете коротко і по суті:

- що таке соціальні послуги та кому вони потрібні;
- чому вони не “тягар” для бюджету, а стратегічна інвестиція;
- покроковий план, як запровадити їх у вашій громаді.

Ви вже маєте повноваження. Настав час використати їх так, щоб кожен мешканець відчув: громада – це місце, де про нього піклуються.

1. ЩО ТАКЕ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ І ЧОМУ ЇХ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЗАРАЗ «НА ЧАСІ»?

1.1. Що таке соціальні послуги?

Відповідно до закону України «Про соціальні послуги»¹, соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.

Якщо переформулювати це визначення простими словами, можна сказати, що соціальні послуги – це заходи, спрямовані на підтримку громадян, які стикаються з певними життєвими труднощами або не мають змоги самостійно забезпечити свої життєві потреби. Соціальні послуги мають на меті сприяти подоланню життєвих труднощів та підвищенню якості життя людей, захищати найбільш уразливі категорії населення, сприяти поверненню до самостійного життя, наскільки це можливо.

1.2. Соцпослуги як стратегічна інвестиція громади

Зараз як перед нашою державою загалом, так і перед кожною громадою зокрема постає низка нових соціальних викликів, які були спричинені або загострилися після початку повномасштабної війни. Зокрема йдеться про наступне.

- Стрімке зростання кількості вразливих категорій населення, що потребують підтримки (ВПО, люди з інвалідністю, ветерани, родини загиблих Захисників та Захисниць тощо). Так, згідно даних, озвучених першою леді Оленою Зеленською, в Україні станом на 2024 рік офіційно налічувалося понад 3 млн. осіб з інвалідністю². За даними інформаційно-обчислювального центру Мінсоцполітики України станом на березень 2025 року в Україні було офіційно зареєстровано 4,6 млн. внутрішньо переміщених осіб (ВПО)³.
- Зміна структури населення: зменшення частки економічно активного населення, яке працює і платить податки, і зростання частки непрацевдатних. Ця тенденція сформувалася ще до початку війни, але зараз вона набуває загрозливих масштабів внаслідок активної міграції, загибелі/травмування військових та цивільних тощо.

¹ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

² https://lb.ua/health/2024/10/15/639943_zelenska_ukraini_ofitsiyno_ie_tri.html

³ <https://skilky-skilky.info/v-ukraini-nalichuietsia-4-6-mln-vnutrishno-peremishchenykh-osib/>

- Спрямування значного обсягу коштів на потреби оборони та економічна криза, що призводить до скорочення державних видатків на соціальні сферу. При цьому навантаження на наявні заклади соціальної сфери навпаки зростає через збільшення кількості їх клієнтів. Це обмежує доступність послуг і призводить до погіршення їх якості. Відповідно, загострюється потреба у розвитку послуг на рівні громад, щоб перекрити наявний незадоволений попит.

Отже, повномасштабна війна, внутрішнє переміщення населення, демографічні зміни та загострення соціальних викликів вимагають від громад швидкого реагування та впровадження соціальних послуг для підтримки своїх мешканців. Головною перевагою послуг, які розвиваються на рівні громади, є їхня наближеність до тих, хто їх потребує, а також можливість вибудувати у кожній громаді таку модель надання соцпослуг, яка максимально відповідатиме потребам і можливостям цієї громади.

Запровадження соціальних послуг на рівні громади – це не лише про допомогу і підтримку окремих громадян, а й про формування певного соціального балансу на рівні громади. Зокрема йдеться про:

- Зменшення соціальної напруженості. Адже своєчасна підтримка вразливих категорій громадян знижує ризик конфліктів і насильства (в тому числі домашнього насильства, випадків жорстокого поводження з дітьми тощо), допомагає уникнути злочинності, залежностей.
- Зростання довіри до місцевої влади. Коли люди бачать, що влада реагує на їхні потреби, допомагає у складних обставинах, не залишаючи наодинці з труднощами, вони схильні більше підтримувати місцеве самоврядування, брати участь у житті громади.
- Зменшення навантаження на систему охорони здоров'я, правоохоронні органи та інші державні інституції.
- Підвищення якості життя, наприклад, завдяки запровадженню послуги догляду вдома самотні люди похилого віку можуть залишатися у власній оселі і не мають потреби переїжджати до інституційних закладів (інтернат, пансіонат тощо).
- Повернення до нормального життя/приспособлення до нових умов життя (у науковій літературі це називається адаптацією, інтеграцією/реінтеграцією) після складних життєвих ситуацій: участь у бойових діях, інвалідність, переїзд на нове місце проживання тощо.
- Підвищення загального рівня безпеки, благополуччя і згуртованості в громаді.

Отже, соціальні послуги – це інструмент не тільки допомоги, але й розвитку громади. Інвестиції в людину повертаються у вигляді безпечного, згуртованого та активного суспільства.

2. ЯКІ САМЕ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ І ДЛЯ ЯКИХ КАТЕГОРІЙ НАСЕЛЕННЯ МОЖНА ЗАПРОВАДИТИ У ГРОМАДІ?

2.1. Хто потребує соціальних послуг та якими бувають ці послуги?

Згідно закону України «Про соціальні послуги» держава визнає такими, що потребують підтримки, і гарантує соціальні послуги наступним категоріям громадян.

- Особи похилого віку, які потребують допомоги у самообслуговуванні.
- Особи з інвалідністю, незалежно від віку, якщо вони потребують сторонньої допомоги через порушення функцій організму.
- Діти з інвалідністю, що потребують особливого догляду та підтримки.
- Особи з тяжкими захворюваннями, зокрема з невиліковними хворобами, хворобами, що потребують тривалого лікування, або психічними розладами, що впливають на здатність до самообслуговування.
- Особи, які постраждали від пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту, у тому числі тимчасової окупації, сексуального насильства, пов'язаного зі збройною агресією росії проти України, примусового переміщення або депортації, вимушеного внутрішнього переміщення, позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України тощо.
- Особи, які постраждали від насильства, включаючи домашнє насильство, жорстоке поводження з дітьми, насильство за ознакою статі, торгівлю людьми.
- Діти, які мають поведінкові розлади внаслідок розлучення батьків.
- Діти, чиї батьки або особи, що їх замінюють, ухиляються від їх виховання.
- Бездомні особи – ті, хто не мають постійного місця проживання.
- Малозабезпечені особи – ті, хто мають низький рівень доходів і потребують допомоги для задоволення основних потреб.
- Безробітні особи.
- Особи, які перебувають у місцях позбавлення волі, якщо ними втрачені соціальні зв'язки.

Згідно з законом України «Про соціальні послуги» визначені наступні соціальні послуги, які **мають надаватися на рівні громад**.

Догляд вдома та денний догляд – це соціальні послуги, спрямовані на те, щоб допомогти дітям чи дорослим, які потребують сторонньої допомоги, забезпечити їх потреби у догляді та розвитку життєвих навичок.

Денний догляд спрямований на підтримку фізичного, психологічного та соціального стану людини. Ця послуга надається у спеціалізованих установах (напр., центрах денного догляду, територіальних центрах соціального обслуговування тощо) протягом дня або частини дня і може включати допомогу у самообслуговуванні, організацію дозвілля, проведення реабілітаційних заходів.

Натомість догляд вдома надається за місцем проживання особи, яка потребує догляду, і зазвичай включає допомогу у веденні домашнього господарства, приготуванні їжі, здійсненні гігієнічних процедур, отриманні медичної допомоги та інше.

Підтримане проживання – це соціальна послуга, в рамках якої людині, яка цього потребує, створюють умови для самостійного проживання, захищають її права та інтереси, залучають до діяльності територіальних громад.

Соціальна адаптація, інтеграція та реінтеграція – це соціальні послуги, які допомагають людям пристосуватися до нових умов життя, подолати труднощі, пов'язані з переходом до нового стану або етапу життя, наприклад, після повернення з фронту, після звільнення з місць позбавлення волі, після зміни місця проживання, після виходу молоді людини з інтернатного заходу, де вона виховувалася.

Надання притулку – це забезпечення тимчасового місця проживання для осіб, які його потребують, зокрема для бездомних осіб; осіб, постраждалих від домашнього насильства; осіб/ сімей, яким завдано шкоду через пожежу, стихійне лихо, катастрофу, бойові дії, терористичний акт, тимчасову окупацію, збройний конфлікт та які залишилися без житла або проживання у їхньому житлі є неможливим.

Екстрене (кризове) втручання – соціальна послуга, яку можна отримати протягом 24 годин після повідомлення про кризову ситуацію. До прикладу, якщо людина повідомила про насильство в сім'ї чи втрату дому. Спеціалісти надають екстрену юридичну, медичну або психологічну допомогу і притулок.

Консультування – це професійне спілкування між фахівцем і людиною, яка звертається за допомогою, щодо її життєвої ситуації та шляхів вирішення тих чи інших проблем, адаптації до нових умов життя. Тобто консультування – це більше, ніж просто надання інформації, воно передбачає аналіз конкретної проблеми клієнта та визначення шляхів її вирішення.

Соціальний супровід – це комплексна соціальна послуга, під час якої фахівці системно допомагають людині або сім'ї у складних життєвих обставинах подолати труднощі, зокрема розробляють план виходу зі складної ситуації та допомагають у його реалізації (напр., допомагають відновити документи, отримати необхідні послуги тощо).

Представництво інтересів – це соціальна послуга, під час якої команда або фахівець стають посередниками і допомагають людям, які перебувають у складних життєвих обставинах, отримати доступ до необхідних ресурсів та послуг, ведуть переговори від імені клієнта. Потреба у посередництві може виникати через інвалідність, вік, стан здоров'я, соціальне становище, життєві звички, спосіб життя тощо.

Посередництво та медіація – це допомога у вирішенні конфліктів та налагодженні комунікації, сприяння у пошуку рішення, яке задовільнить обидві сторони. Важливо: медіація може застосовуватися для вирішення сімейних, трудових або комерційних спорів, але вона є неприйнятною у випадках, коли сталося правопорушення або злочин, випадок насильства у сім'ї, торгівля людьми, жорстоке поводження з дітьми.

Соціальна профілактика – це соціальна послуга, що має попередити, обмежити та зупинити негативні соціальні та особистісні явища. Фахівці складають індивідуальний план або профілактичну програму для людей, яким треба змінити небезпечну поведінку на таку, що мотивує до здорового способу життя (часто для людей, які мають залежність або ризик її виникнення).

Натуральна допомога – це надання людині або сім'ї продуктів харчування, засобів особистої гігієни та догляду, одягу, взуття, палива тощо.

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; – це соціальна послуга, спрямована на те, щоб допомогти людям з інвалідністю вільно пересуватися, спілкуватися і отримувати необхідні послуги за межами дому.

Переклад жестовою мовою – це соціальна послуга, в рамках якої перекладач допомагає людині, яка не чує і спілкується лише жестовою мовою, порозумітися із працівниками сфери надання соціальних, комунальних, адміністративних та інших послуг.

Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних – це комплексна соціальна послуга, яка полягає в забезпеченні наближених до сімейних умов проживання (наприклад, прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу), формування та підтримку навичок самообслуговування, побутових навичок, необхідних для організації самостійного життя; виховання та розвиток індивідуальних здібностей, сприяння в отриманні освітніх, медичних, реабілітаційних і соціальних послуг.

Супровід під час інклюзивного навчання – це соціальна послуга, яка дозволяє дитині навчатися у звичайній школі та отримувати достатньо уваги від педагогів. Налагоджують ефективне інклюзивне навчання фахівці-асистенти.

Як бачимо, серед цих соціальних послуг є як універсальні, які можуть надаватися всім без винятку уразливим категоріям населення (наприклад, консультування або соціальний супровід), так і спеціалізовані, розраховані на досить «вузькі» категорії населення (наприклад, переклад жестовою мовою або фізичний супровід осіб з інвалідністю).

Важливо: окрім вказаних соціальних послуг, існує також низка соціальних послуг, які надаються на рівні держави (наприклад, забезпечення засобами реабілітації), але про них ми у цій публікації не розповідаємо.

Детальніше про різновиди соціальних послуг та вимоги щодо їх надання можна почитати:

- у законі України «Про соціальні послуги»
- у постанові Кабінету Міністрів України №587 «Про організацію надання соціальних послуг»
- у «Класифікаторі соціальних послуг», затвердженому наказом Мінсоцполітики №429
- на сайті Мінсоцполітики у розділі «Фахівцям надавачів соціальних послуг», де зібрані затверджені Державні стандарти надання різних соціальних послуг



2.2. Як обрати послуги, які потрібні саме Вашій громаді?

Як уже зазначалося, відповідно до закону України «Про соціальні послуги» визначено перелік із 18 базових соціальних послуг, які мають надаватися на рівні громади. Однак це – швидше ідеальна модель, а не безпосереднє керівництво до дій. В умовах обмежених ресурсів (фінансових, кадрових тощо) не варто намагатися запровадити все і одразу. Натомість, можна почати хоча б з двох-трьох послуг, які є найбільш затребуваними саме у вашій громаді і дадуть найбільший позитивний ефект.

Як же обрати кілька перших послуг? Для цього потрібно виконати низку кроків.

1. Оцінити потреби, а саме:

- Зібрати наявну інформацію про кількість громадян, що потребують підтримки, за окремими категоріями, наприклад, скільки у громаді самотніх людей похилого віку, скільки осіб з інвалідністю, скільки ветеранів, багатодітних родин, одиноких мам/батьків і т. д.
- Визначити, які послуги необхідні для кожної із цих категорій.
- Подивитися, які послуги вже надаються у громаді для підтримки вказаних категорій. У науковій літературі це називається картуванням наявних послуг, що передбачає збір інформації про те, які послуги наявні, на яких умовах вони надаються і чи повністю покривають потребу у них. При цьому варто враховувати як державних/комунальних надавачів послуг, так і діяльність громадських організацій або самоорганізацію громадян. Наприклад, можливо, в громаді працює мобільна команда НУО, яка надає послугу з догляду вдома для літніх людей, або кілька мам об'єднали свої зусилля і по черзі наглядають за своїми дітками з інвалідністю тощо.

Для цього можна використовувати як офіційні джерела (наприклад, статистичні дані, соціальний паспорт громади), так і неформальне спілкування/консультації з мешканцями із числа уразливих категорій громадян щодо того, як вони справляються зі своїми життєвими труднощами зараз, де знаходять підтримку і якої допомоги найбільше потребують.

2. Пріоритезувати потреби, тобто скласти умовний рейтинг, у топі якого будуть послуги, потреба у яких є найбільш гострою. Наприклад:

- якщо у громаді багато самотніх літніх людей, потрібна послуга догляду вдома;
- багато ветеранів – потрібні послуги соціальної адаптації, психологічної підтримки тощо.

3. Оцінити наявні ресурси і можливості, наприклад:

- чи є у власності громади приміщення, яке можна використовувати для надання соціальних послуг;
- які фінансові ресурси можна виділити з бюджету на ці потреби;
- чи можна «додати» потрібні послуги до тих, що вже є. Наприклад, якщо у громаді є територіальний центр соціального обслуговування, який надає послуги людям похилого віку, можна додати їм одну або кілька ставок фахівців, які працюватимуть з ветеранами, а не створювати для цього окрему структуру.

4. Виходячи із наявних потреб та доступних ресурсів, обрати дві-три послуги і для початку впровадити саме їх. Через певний час, коли ці послуги будуть успішно розвиватися, а Ваша громада навчиться залучати ресурси і активно використовувати різні можливості, можна буде додати ще якісь послуги.

Зверніть увагу! При виборі пріоритетних послуг варто оцінювати співвідношення позитивного соціального ефекту від майбутньої послуги та затрат на її впровадження. Наприклад, іноді має сенс спрямовувати своїх мешканців для отримання певної вузькоспеціалізованої соціальної послуги у сусідню громаду, де вже є відповідні заклади (напр., притулок для постраждалих від насильства), сплачуючи за цю послугу із місцевого бюджету «сусідам», а не створювати такий сервіс у себе, якщо є підстави вважати, що ним користуватиметься небагато клієнтів.

Детальніше про те, як правильно проводити оцінку потреб громади у соціальних послугах, можна почитати у Наказі Мінсоцполітики №130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах»



Отже ключовим завданням на цьому етапі є вибір послуг, які найбільш потрібні саме для вашої громади і для запровадження яких є певні стартові можливості або розуміння, де шукати необхідні ресурси. При цьому варто знайомитися із успішним досвідом інших громад, але його зазвичай потрібно адаптувати під свою громаду, а не просто копіювати.

3. ЯК ЗАПРОВАДИТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ В ГРОМАДІ: НЕОБХІДНІ КРОКИ

Отже, Ви визначилися з послугами, які потрібно першочергово запровадити у вашій громаді. Що робити далі? У цьому розділі коротко описані основні кроки на шляху запровадження соціальних послуг у ТГ.

3.1. Розробка плану дій

Як ми знаємо з практики, успіх будь-якої справи, будь-то організація дня народження чи запровадження певних змін у громаді або державі, часто починається з розробки хорошого плану дій. Планування допомагає врахувати всі важливі нюанси, зосередити зусилля на досягненні головних цілей і не відволікатись на другорядне.

Запровадження соціальних послуг у громаді не є винятком з цього правила. Воно має починатися із розробки плану дій, де буде визначено наступні аспекти (рис. 1).



Рис. 1. Складові плану дій щодо запровадження соціальних послуг у громаді

План дій повинен стати офіційним документом, наприклад, програма розвитку соціальних послуг, затверджена на сесії місцевої ради. Інший можливий шлях – додати відповідний розділ у стратегію розвитку громади. Головне, щоб був офіційний документ, де прописані ключові заходи щодо запровадження соцпослуг на рівні ТГ, а також орієнтовні строки виконання цих заходів, відповідальні особи.

Найбільш очевидним наслідком прийняття відповідного документу є те, що наявність плану дій допомагає в процесі реалізації необхідних заходів із запровадження соцпослуг. Менш очевидним, але не менш важливим є те, що наявність чіткого документу, який можна презентувати донорам або державним інституціям, може стати інструментом залучення додаткових ресурсів на розвиток соціальних послуг:

- відкриваючи доступ до державних субвенцій;
- створюючи умови для співпраці з міжнародними донорами;
- дозволяючи реалізовувати грантові проєкти з НУО.

3.2. Пошук джерел фінансування та інших ресурсів

Ще на етапі розробки плану дій варто детально продумати/прописати необхідну матеріальну складову для запровадження запланованих послуг. Йдеться не лише про гроші, а й про інші необхідні ресурси, зокрема:

- Приміщення: чи потрібне окреме приміщення, де потрібно робити ремонт, закуповувати меблі і т.ін., або можна скористатися вже наявним приміщенням, наприклад, виділити окрему кімнату в сільраді або комунальній установі/закладі, яка вже відремонтована та укомплектована.
- Техніка та устаткування: чи потрібні фахівцям із соціальної роботи ноутбук/планшет, чи забезпечуємо ми їх спецодягом, чи потрібний транспорт. У якості транспорту не обов'язково розглядати автомобіль. Деякі громади закуповували для соціальних працівників велосипеди.
- Кадри та оплата їх праці.
- Витратні матеріали: від канцтоварів до одноразових рукавичок і масок.

Можливі джерела фінансування соцпослуг включають кошти із наступних джерел (рис. 2).

Загалом варто бути готовими до того, що на перших порах головним джерелом фінансування соцпослуг будуть **кошти місцевого бюджету**. Адже для того, щоб навчитися відслідковувати інші можливості (державні субвенції, грантові конкурси тощо) і головне – користуватися цими можливостями (наприклад, вигравати грантові конкурси), потрібні час і певні зусилля.

Крім того, вказані джерела фінансування зазвичай мають певні обмеження, наприклад, кошти видаються лише на роботу з певними цільовими групами або на надання певних видів послуг або на фінансування конкретних статей витрат (наприклад, дозволяється закупка обладнан-

ня, але не можна оплачувати працю персоналу). Наприклад, у поточному році державні субвенції виділялися на послуги для ветеранів та на забезпечення інклюзивного навчання для дітей з особливими освітніми потребами. Міжнародні організації зазвичай мають свої пріоритети, наприклад, Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ), здебільшого фінансує проекти, орієнтовані на дітей та молодь.

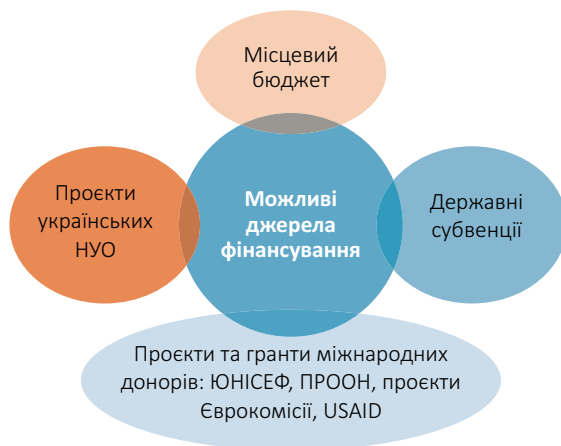


Рис. 2. Можливі джерела фінансування соцпослуг у громаді

Також необхідно виконувати певні вимоги донорів або держави, щоб отримати фінансування. Досить часто такою умовою є співфінансування з боку громади. Наприклад, громада виділяє прийнятне приміщення під реабілітаційний центр, а решту витрат – покриває міжнародний донор.

Тож у бюджеті вашої громади має бути передбачений певний мінімум коштів на необхідні витрати, пов'язані із наданням соціальних послуг (наприклад, оплата праці персоналу, комунальних послуг, телефонного та Інтернет зв'язку тощо).

Державні субвенції, а також кошти від міжнародних донорів та українських НУО варто розглядати не як заміну бюджетного фінансування, а як його доповнення. Як показує досвід успішних у цьому напрямку громад, обсяг залучених коштів може бути суттєво більшим, ніж обсяг бюджетного фінансування.

Адже зараз досить багато різних конкурсів з надання грантів, тож якщо систематично відслідковувати наявні можливості, можна знайти те, що буде корисним саме вашій громаді. Також важливими є гнучкість керівництва ТГ і відкритість до конструктивної співпраці, готовність щось змінити в організації соцпослуг таким чином, щоб відповідати умовам

надання субвенції/гранту. При виконанні цих умов можна регулярно отримувати додаткове фінансування з різних джерел, іноді – значне за обсягом. Відповідно, громада зможе «дозволити собі більше», аніж той мінімум, що фінансується з бюджету.

Ще одне можливе джерело фінансування соцпослуг у громаді – це **соціальне підприємство**, тобто створення і розвиток підприємств, прибуток яких спрямовується на фінансування соціальних послуг. В Україні найчастіше механізм соціального підприємства використовують НУО або окремі небайдужі громадяни. Також іноді приватні підприємства включають певний соціальний компонент у свою діяльність: наприклад, приватний реабілітаційний центр спрямовує частину свого прибутку на те, щоб безоплатно надавати реабілітаційні послуги для ветеранів. Відповідно, роль ТГ може полягати у максимальному сприянні розвитку цих соціальних підприємств.

Поради:

- Плануйте витрати реалістично.
- Закладайте резервний фонд на непередбачувані обставини, наприклад, для надання кризових послуг.
- Розгляньте можливості співфінансування з бізнесом або НУО.

3.3. Пошук та відбір надавачів послуг

Згідно чинного законодавства, соціальні послуги можуть надавати як комунальні установи, так і громадські організації або приватні надавачі соцпослуг. Відповідно, коли громада ще тільки планує впровадження соціальних послуг, потрібно відповісти на принципове питання: хто саме їх надаватиме?

Тут можна піти кількома різними шляхами (рис. 3).

Ви можете обрати той шлях, який краще відповідатиме потребам і можливостям вашої громади. Головне при цьому враховувати низку моментів:

- При створенні комунального надавача соціальних послуг важливо запровадити у його штат посаду фахівця з соціальної роботи (ФСР). Роль таких фахівців є надзвичайно важливою для забезпечення соціального захисту та підтримки населення, особливо в умовах воєнного стану та його наслідків. Згідно професійного стандарту саме ФСРи спеціалізуються на здійсненні соціальної роботи з сім'ями, дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, відповідають за оцінку потреб громади у різних соціальних послугах, розробляють індивідуальні плани

⁴ «Професійний стандарт фахівця із соціальної роботи» був затверджений наказом Мінекономіки від 20.06.2020 №1179: <https://me.gov.ua/view/bcfc03e8-f801-44e7-835c-17bc19a68f70>

для роботи з кожним конкретним випадком сім'ї (особи), яка опинилась у кризі, визначають форми та методи допомоги⁴.

- Обрані надавачі послуг мають бути зареєстровані у Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг <https://soc.gov.ua/edata/providers-list>.
- Послуги повинні надаватися згідно з державними стандартами/затвердженими специфікаціями.
- Не забувайте про укладання договорів, чіткі технічні завдання та контроль якості надання послуг.

Створити власне комунальне некомерційне підприємство (напр., центр соціальних служб, центр надання соцпослуг, територіальний центр соціального обслуговування населення)

Переваги

- можна надавати широкий перелік послуг, працювати з різними соціальними групами, охопити послугами всіх, хто їх потребує
- законодавство щодо діяльності таких надавачів послуг дуже детально прописане, тож легше контролювати якість їх роботи
- вони можуть співпрацювати з різними установами (медичними, освітніми тощо) і комплексно допомагати людині

Недоліки

- для невеликої громади утримувати такий заклад може бути дорого
- в їх роботі багато бюрократії, вони нездатні гнучко реагувати на певні потреби громади/отримувачів послуг

Запровадити одну або 2-3 ставки фахівців соціальної роботи (ФСРів)

Переваги

- це - суттєво дешевше, ніж утримувати комунальний заклад

Недоліки

- 2-3, а тим більше 1 фахівець не зможуть охопити послугами всіх, хто їх потребує, тож доведеться обирати пріоритети

Закуповувати послуги за бюджетні кошти у НУО або приватних надавачів

Переваги

- ці надавачі більш гнучкі у своїй роботі, часто застосовують інноваційні підходи
- НУО можуть залучати донорське фінансування, яке покриватиме частину витрат

Недоліки

- у невеликій громаді може не бути НУО або приватних надавачів послуг
- донорське фінансування НУО не є постійним
- приватні надавачі послуг зацікавлені в отриманні прибутку, тож вони можуть не захотіти надавати послуги за бюджетні кошти, оскільки вартість таких послуг зазвичай невисока, а бюрократії - багато
- потрібні зусилля з проведення закупівельної процедури

Рис. 3. Переваги і недоліки різних надавачів соцпослуг на рівні громади

3.4. Контроль якості послуг і моніторинг

Впровадження соціальних послуг у громаді – це не самоціль, а засіб покращення якості життя людей. Щоб досягти цієї мети, соціальні послуги мають надаватися якісно.

Для оцінки якості соціальних послуг державою були розроблені та затверджені Державні стандарти із надання різних видів послуг (наприклад, Державний стандарт догляду вдома, Державний стандарт денного догляду тощо⁵). Однак наразі вони наявні не для всіх соцпослуг і не для всіх соціальних груп. Наприклад, є Державний стандарт надання притулку бездомним особам, але немає аналогічного стандарту щодо надання цієї послуги для осіб, які залишились без житла через бойові дії, тимчасову окупацію тощо.

Якщо державний стандарт для тієї чи іншої послуги наразі відсутній, то згідно Закону України «Про соціальні послуги» вона має надаватися на основі специфікації, що затверджується Міністерством соціальної політики, сім'ї та єдності України або встановлюється обласними державними адміністраціями чи виконавчими органами сільських, селищних, міських, районних у містах рад за погодженням з Міністерством.

Отож для забезпечення належного контролю у сфері надання соціальних послуг у громаді варто здійснити такі кроки:

- встановити чіткі критерії якості послуг (на основі держстандартів, специфікацій)
- забезпечити регулярні моніторинг і контроль щодо кількості наданих послуг та їх якості
- забезпечити дієвий механізм зворотного зв'язку із отримувачами послуг
- реагувати на виявлені проблеми, порушення з боку надавачів послуг, вносити зміни у їх роботу.

4. ЗАПРОВАДЖЕННЯ СОЦПОСЛУГ У ВАШІЙ ГРОМАДІ: ЧИМ МОЖЕТЕ ДОПОМОГТИ ОСОБИСТО ВИ?

Успішне впровадження соціальних послуг у громаді напряму залежить від активної участі голів місцевих громад і депутатського корпусу. Адже ви, як представники інтересів мешканців, можете ініціювати, просувати, контролювати та вдосконалювати соціальні ініціативи.

⁵ Перелік затверджених державних стандартів є на сайті Мінсоцполітики: <https://www.msp.gov.ua/fakhivtsyam-sotsialnoyi-sfery/fakhivtsyam-nadavachiv-soc-posluh>

Голови територіальних громад. Згідно ст. 42 закону України «Про місцеве самоврядування»⁶ голови ТГ відіграють важливу роль у прийнятті будь-яких рішень, які стосуються життя громади. Зокрема голова громади має повноваження щодо значного переліку рішень стосовно організації та координації надання соціальних послуг на рівні ТГ (рис. 4).

Таким чином, голова територіальної громади відіграє ключову роль у формуванні та реалізації соціальної політики на місцевому рівні, забезпечені надання якісних та доступних соціальних послуг для всіх мешканців громади.



Рис. 4. Повноваження голів територіальних громад щодо рішень у царині впровадження соцпослуг

Депутати місцевих рад згідно законодавства мають низку спеціальних інструментів для впливу на соціальну політику своєї громади, а саме (рис. 5).



Рис. 5. Інструменти, які можна використовувати для просування соцпослуг

⁶ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>

Зокрема депутати мають чималі можливості для впровадження, розширення та підтримки соціальних послуг (рис. 6).

Ініціювати	Впливати на бюджет	Забезпечувати контроль	Працювати з мешканцями	Взаємодіяти з виконкомом і фахівцями
<ul style="list-style-type: none"> - розробку Стратегії/ програми розвитку соцпослуг - створення Центру надання соцпослуг - запровадження ставок ФСРів - запровадження окремої послуги тощо 	<ul style="list-style-type: none"> - підтримати виділення коштів з бюджету на соцпослуги - захищати соціальні статті бюджету на засіданнях ради - ініціювати зміни у фінансових пріоритетах 	<ul style="list-style-type: none"> - відстежувати, як реалізується програма розвитку соцпослуг - ініціювати перевірку якості послуг - взаємодіяти з органами контролю (напр., старости, виконком) - аналізувати звіти виконавчих органів 	<ul style="list-style-type: none"> - вивчати потреби мешканців - доносити їх до інших депутатів та виконкому - пояснювати людям як працюють соцпослуги - спрямовувати тих, хто потребує підтримки, до відповідної служби/ фахівця 	<ul style="list-style-type: none"> - долучитися до робочої групи із розробки програми розвитку соцпослуг - брати участь у спільних виїздах та консультаціях громадян - співпрацювати з НУО або бізнесом для пошуку можливостей співфінансування

Рис. 6. Повноваження депутатів місцевих рад у царині впровадження соцпослуг

Отже депутати місцевих рад – це ключові фігури у просуванні соціальних послуг. Вони є містком між громадянами та місцевою владою. Саме від їхньої активності, небайдужості та професійної взаємодії з виконавчими структурами залежить, чи отримає кожен мешканець громади гідну підтримку.

5. ТИПОВІ ПОМИЛКИ ТА ЯК ЇХ УНИКНУТИ

Навіть найкращі наміри можуть не дати результату, якщо процес впровадження соціальних послуг супроводжується помилками у плануванні, управлінні або реалізації. Отож далі поговоримо про можливі помилки та як їх попередити.

Помилка 1. Запровадження послуг без дослідження реальних потреб, наприклад, копіювання успішного досвіду інших громад або впровадження послуг, які зараз «в тренді», на які найчастіше виділяють гроші донори або держава.

Наслідки:

- Послуги не користуються попитом.
- Ресурси витрачаються неефективно.
- Люди втрачають довіру до влади.

Як уникнути: на етапі планування послуг обов'язково проводьте оцінку потреб, користуючись різними джерелами даних (статистика, картування соціальних послуг, консультації з фахівцями та мешканцями)

Помилка 2. Ігнорування участі мешканців, коли рішення ухвалюються “згори” без врахування думки цільових груп (напр., людей похилого віку, сімей з дітьми, ветеранів), на які розраховані майбутні послуги.

Наслідки:

- Послуги не відповідають очікуванням, люди не розуміють, як ними користуватись.
- Знижується ефективність цих послуг.
- Зменшується рівень довіри до влади.
- Кошти витрачаються неефективно.

Як уникнути: залучайте громаду на всіх етапах впровадження послуг, від планування до оцінки їх якості. Для цього можна використовувати різні форми спілкування з фахівцями та представниками цільових груп: громадські обговорення, публічні презентації (наприклад, програми розвитку соціальних послуг), робочі зустрічі тощо.

Помилка 3. Недостатнє фінансування або відсутність стратегії, коли у громаді починають надавати певну послугу, не закривши стабільного фінансування або не розробивши стратегії розвитку соціальних послуг чи іншого офіційного документу.

Наслідки:

- Послуга може зникнути вже за рік.
- Втрачається довіра донорів і мешканців.
- Посилюється розчарування мешканців місцевою владою.
- Ресурси витрачаються безрезультатно.

Як уникнути:

- Плануйте середньо- та довгостроково – на 2–5 років.
- Розробіть і затвердьте стратегію розвитку соціальних послуг у громаді (або інший подібний документ).
- Закладіть у бюджеті необхідний обсяг фінансування на забезпечення цієї послуги.
- Намагайтесь залучати фінансування з інших джерел: державні субвенції, донори, співпраця з НУО або місцевим бізнесом.

Помилка 4. Формальний підхід без якісного надання послуг, наприклад, коли послуги наявні лише «на папері» або надаються неякісно.

Наслідки:

- Люди не отримують реальної допомоги.
- Падає рейтинг влади.

Як уникнути:

- Після впровадження послуг про них не можна «забувати», потрібно регулярно контролювати їх якість.
- Варто забезпечити ефективний механізм зворотного зв'язку від отримувачів послуги – це вкрай важливе джерело об'єктивної інформації.

Загалом будь-які помилки можна виправити, якщо активно взаємодіяти з мешканцями, чесно аналізувати, що і як відбувається, і не боятися змінювати ті елементи, які не працюють.

6. КОРИСНІ РЕСУРСИ ТА КОНТАКТИ

Законодавча база:

Закон України «Про соціальні послуги» - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України №587 «Про організацію надання соціальних послуг» - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#n10>

Постанова Кабінету Міністрів України №99 «Про реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text>

Державні стандарти надання різних соціальних послуг зібрані на сайті Мінсоцполітики у розділі «Фахівцям надавачів соціальних послуг» - <https://www.msp.gov.ua/fakhivtsyam-sotsialnoyi-sfery/fakhivtsyam-nadavachiv-soc-posluh>

Наказ Мінсоцполітики №130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах» - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України №585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах» - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України №866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини» - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF#Text>

Наказ Міністерства соціальної політики України №429 «Про затвердження класифікатора соціальних послуг» - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

Наказ Міністерства соціальної політики України №282 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту» - <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://old.msp.gov.ua/files/deinst/metod/282.pdf>

Наказ Міністерства соціальної політики України №263-Н «Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей» - <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0263739-23#Text>

Онлайн-платформи та інструменти:

Портал соціальних послуг Мінсоцполітики - <https://www.msp.gov.ua/>
Офіційна інформація, законодавча база, методичні рекомендації тощо.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг - <https://soc.gov.ua/edata/providers-list>

Карта надавачів соціальних послуг на сайті Інформаційно-обчислювального центру Мінсоцполітики - <https://www.ioc.gov.ua/analytics/nadavachi-sotsialnykh-posluh>

Портали Гурт - <https://gurt.org.ua/> та Громадський простір - <https://www.prostir.ua/>

Інформація про грантові конкурси, можливості для навчання, база українських НУО тощо.

Контакти організацій, які можуть допомогти:

Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України

info@mlsp.gov.ua

(044) 289-86-22, (044) 289-70-60

Департамент соціальної та ветеранської політики Київської ОДА

social@kyivcity.gov.ua

(044) 366-59-40

 <https://dsp.kyivcity.gov.ua/>

 https://www.facebook.com/dsp.kievcity/?locale=uk_UA

Служба у справах дітей та сім'ї Київської ОДА

ssds@koda.gov.ua.

(044) 286-77-36

Київський обласний центр соціальних служб

kocssdm@ukr.net

 <https://www.facebook.com/groups/943877583310241/>

ВИСНОВКИ

У сучасних умовах (війна, переміщення населення, економічні виклики) громади мають взяти на себе активну роль у забезпеченні добробуту мешканців. Соціальні послуги – це не лише форма допомоги, а й інструмент розвитку громади, формування стабільності та довіри до влади.

- Соцпослуги – це не «зайві витрати», а інвестиції у сталий розвиток громади. Адже вони зменшують навантаження на медичну, освітню та правоохоронну системи, сприяють підвищенню соціальної згуртованості, знижують кількість конфліктів.
- Кожна вкладена гривня повертається у вигляді кращої якості життя, продуктивності та безпеки. Навіть одна якісна соціальна послуга може змінити життя сотень людей.
- Громада, що дбає про людей – сильна, згуртована та стійка. Такі громади краще переживають кризи і мають вищий потенціал для відновлення.
- Довіра мешканців до влади формується не через гасла, а через реальну турботу, зокрема про найбільш уразливих громадян.
- Кожен голова громади, депутат, керівник структурного підрозділу з питань соцзахисту може стати ініціатором змін.
- Для старту не потрібно великих ресурсів. Головне – це бажання, розробка чіткого плану дій та пошук різноманітних можливостей і розвиток партнерств.

Дякуємо за вашу роботу!

Нехай ознайомлення із цією брошурою стане поштовхом до змін у Вашій громаді.