

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет «Києво-Могилянська академія»  
Факультет соціальних наук і соціальних технологій  
Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

**Кваліфікаційна робота**  
освітній ступінь – бакалавр

на тему: **«ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У  
ГРОМАДІ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ»**

Виконала: студентка 4-го року  
навчання,  
Спеціальності  
231 Соціальна робота

Кузнєцова Анастасія Ігорівна

Керівниця Іванова О.Л,  
старший викладач  
Рецензентка Романова Н. Ф.

Кваліфікаційна робота захищена  
з оцінкою «\_\_\_\_\_»

Секретар ЕК \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

Київ - 2020

## ЗМІСТ

	ст.
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНО-ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ.....	6
1.1 Процес децентралізації в Україні.....	6
1.2 Законодавчі засади надання соціальних послуг в умовах децентралізації.....	10
1.3 Закордонний досвід організації надання соціальних послуг в умовах децентралізації.....	15
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	20
2.1 Час і місце проведення дослідження.....	20
2.2 Етапи проведення дослідження.....	20
2.3 Процедура проведення дослідження.....	21
2.4 Методи та інструменти дослідження.....	22
2.5 Характеристика вибірки дослідження.....	23
2.6 Труднощі та обмеження проведення дослідження.....	25
2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять.....	26
РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ.....	28
3.1 Надання соціальних послуг у громадах через Центр надання соціальних послуг.....	28
3.2 Надання соціальних послуг у громадах за відсутності комплексного закладу.....	34
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43
ДОДАТКИ.....	48

## **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

ОТГ – об’єднані територіальні громади

СЖО – складні життєві обставини

ЗУ – Закон України

Центр надання соціальних послуг – Центр

## ВСТУП

Ефективність та якість надання соціальних послуг у громадах у минулі роки була під питанням. Існуюча система не задовольняла потреби населення, які перебувають в складних життєвих обставинах та не відповідала реаліям сьогодення. Як зазначає Кравченко (2014), існування надмірної централізації перешкоджало комплексному підходу та створювало надієві механізми надання соціальних послуг особам, які цього потребують. Також наголошує на тому, що відсутність співпраці з недержавними організаціями гальмувало покращення якості соціальних послуг.

Бажання українського суспільства та влади відповідати європейським реаліям життя підштовхнуло до впровадження ряду реформ, які змінили наявну ситуацію в країні. Однією з таких є впровадження змін у напрямку децентралізації, що й сприяло покращенню надання соціальних послуг в громадах. Підґрунтям для процесу передачі повноважень на місцевий рівень стало прийняття ряду законів.

Проте сфера надання соціальних послуг зазнала змін не з 2014 року, коли було схвалено основний документ у сфері децентралізації – Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади. Процесу впровадженню суттєвих змін у організації надання соціальних послуг передувало добровільне об'єднання територіальних громад, що і на сьогоднішній день відбувається. У 2019 році Кабінет Міністрів України затвердили другий етап реформи децентралізації, в якому вже більше уваги приділяється реформі соціальних послуг.

З 17 січня 2019 року було прийнято нову редакцію Закону України «Про соціальні послуги» та з 1 січня 2020 року набув чинності. «Цей Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у

складних життєвих обставинах» (ЗУ «Про соціальні послуги», 2020). Іншими словами цей документ регламентує основну діяльність у сфері надання соціальних послуг.

Надання соціальних послуг в громадах досліджували у своїх працях Ільчук (2018), пов'язуючи ефективність надання соціальних послуг з інтегрованим підходом, Романова (2017), акцентувала увагу на тому, що процес децентралізації сприяє формуванню ринку соціальних послуг та Семигіна (2019), аналізуючи правові особливості надання соціальних послуг.

Актуальність даної роботи полягає у тому, що зміни в організації надання соціальних послуг відбулися за кілька останніх років і надалі продовжують впроваджуватися. Тому значна частина об'єднаних територіальних громад намагається реагувати на зміни у законодавстві та вибудовувати на місцях ефективну та якісну систему надання соціальних послуг.

Метою дослідження є з'ясувати організацію надання соціальних послуг в громадах в умовах децентралізації.

Завдання:

- проаналізувати законодавчо-нормативну базу щодо організації надання соціальних послуг у громаді;
- охарактеризувати моделі надання соціальних послуг у громаді в умовах децентралізації;
- визначити наявні перешкоди у наданні соціальних послуг та шляхи покращення їх у громаді;

Об'єкт дослідження: об'єднанні територіальні громади

Предмет дослідження: організація надання соціальних послуг у громадах.

## **РОЗДІЛ 1**

### **ТЕОРЕТИЧНО-ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ**

#### **1.1 Процес децентралізації в Україні**

Нерівномірні можливості територіальних громад задовольнити потреби мешканців, у тому числі надати якісні соціальні послуги, які вони потребують, створити умови для розвитку та відсутність економічної бази – все це призвело до перегляду і системи місцевого самоврядування, і перерозподілу державної влади.

Ратифікацією Європейської хартії місцевого самоврядування у 1997 році, Україна зобов'язувалася надати повноваження місцевим органам влади, але на практиці подрібненні територіальні громади не були здатні виконувати зобов'язання, які були на них покладені. Надання їм постійної фінансової підтримки через районні бюджети ставало тягарем для державного бюджету та не сприяло розвитку малим містам і великим селищам (Розпорядження КМУ «Про схвалення концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, 2014).

Існування даної ситуації не обмежувалось одним роком, проте необхідність реформування системи державного управління виникла в період, коли Україна була охоплена вагомими історичними подіями, що й посприяли запровадженню курсу на децентралізацію.

Децентралізація означає «такий спосіб визначення та розмежування завдань і функцій, за якого більшість з них передається з рівня центральних органів на рівень нижчий і стає власними завданнями та повноваженнями органів нижчого рівня» (Бориславська О., Заверуха, І., & Захарченко, Е., 2012, с. 9). Як визначається на офіційному сайті реформи децентралізації в Україні

(2020), то процес передбачає не тільки передачу повноважень від державної влади до органів місцевого самоврядування, а й фінансове забезпечення перекладається на них. Разом з цим зростає рівень відповідальності та залучення місцевої влади до реагування, задоволення тих потреб, які є у громадах.

Процес децентралізації передбачався ще Європейською хартією місцевого самоврядування, але визначався як принцип субсидіарності. Він передбачає таку ж ідею наближення влади до людей, вирішуючи завдання громад місцевими органами влади (Квітка С., 2015). Лише у Стратегії сталого розвитку «Україна-2020» йдеться про виконання всіх вимог, які передбаченні тим документом, який був ратифікований ще у 1997 році.

«Метою політики у сфері децентралізації є ... забезпечення спроможності місцевого самоврядування та побудова ефективної системи територіальної організації влади в Україні, реалізація у повній мірі положень Європейської хартії місцевого самоврядування, принципів субсидіарності, повсюдності і фінансової самодостатності місцевого самоврядування» (Указ Президента України «Про Стратегію сталого розвитку "Україна - 2020", 2015).

Проте до 2014 року в Україні не відбулося значних змін стосовно впровадження децентралізації. Саме в цей період було зроблено перший крок, який передбачав схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. Згодом було прийнято й ряд інших документів: Закон України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», Закон України «Про співробітництво територіальних громад» і видана Постанова КМУ «Про затвердження Методики формування спроможних територіальних громад». Саме завдяки цим документам в Україні було покладено початок утворенню спроможних об'єднаних територіальних громад, під такими розуміється «територіальні громади сіл (селищ, міст), які в результаті добровільного об'єднання здатні самостійно або через відповідні органи місцевого самоврядування забезпечити належний рівень надання послуг, зокрема у сфері освіти,

культури, охорони здоров'я, соціального захисту, житлово-комунального господарства, з урахуванням кадрових ресурсів, фінансового забезпечення та розвитку інфраструктури відповідної адміністративно-територіальної одиниці» (Постанова КМУ «Про затвердження Методики формування спроможних територіальних громад, 2015). Але разом з тим, об'єднану територіальну громаду визнають спроможною «за умови її утворення в порядку визначеного перспективним планом формування територій громад області» (ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад», 2015).

Також одним з головних принципів, який дозволяє громадам відповідати критерію спроможності, є добровільність їх об'єднання. Проте разом з тим існують перспективні плани щодо їх об'єднання. Відповідно до Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», «добровільно приєднатися до об'єднаної територіальної громади, має право суміжна сільська, селищна територіальна громада, яка відповідно до перспективного плану формування територій громад області належить до цієї об'єднаної територіальної громади». Тому перспективні плани щодо об'єднання територій відіграють велику роль, та є визначальним фундаментом у формуванні спроможних об'єднаних громад, які можуть задовольняти свої потреби і розвиватися.

Проте перспективні плани викликають недовіру з боку деяких громад. Як зазначає О. Хандій (2016), є деякі причини через, які громади не готові йти на об'єднання. Вони мають певну пересторогу стосовно того, що відсутність статусу «центр об'єднаної громади» призведе до можливості фінансування їхньої місцини за залишковим принципом, а деякі не бажають об'єднуватися з менш заможними громадами, ніж є вони. Недовірливий погляд на впровадження змін у сфері децентралізації викликало гальмування процесу реформування.

Не зважаючи на такі обставини, громади продовжують об'єднуватися. За даними урядового порталу «Про децентралізацію», станом на 18.02.2020 року налічується 982 об'єднані територіальні громади. Найбільша кількість ОТГ у



Дніпропетровській (71), Черкаській (57), Житомирській (56) та Запорізькій (56) областях. Найменше налічується у Донецькій (13), Закарпатській (17), Луганській (18) та Харківській (23) областях.

Реформування у сфері децентралізації стосується не лише системи місцевого самоврядування та створення спроможних об'єднаних громад, а передбачається, що саме такі зміни сприятимуть кращому наданню публічних послуг мешканцям таких громад, серед яких і соціальні. Одним із завдань, які передбачені у Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, є забезпечення доступності та якості публічних послуг. З одного боку передача повноважень та відповідальності стосовно надання соціальних послуг на місцевий рівень дозволить краще реагувати на потреби членів громади. Таке рішення дозволить покращити їх якість. Проте О. Хандій (2016) висловлює занепокоєння стосовно неспроможності малих ОТГ забезпечити надання соціальних послуг на достатньо високому рівні та при цьому бути економічно ефективними.

Як зазначає Л. Ільчук (2018), інтегрований підхід у наданні соціальних послуг «виводить на вищий рівень розуміння проблем клієнтів, якісного реагування на їх потреби», задля досягнення потрібне створення та надавання адресних, комплексних послуг, що максимально зосереджені в одному місці та мають територіальну зручність для клієнтів.

Також у Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні додаються умови, при яких якість публічних соціальних послуг буде вищою: «публічні послуги повинні надаватися відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідного забезпечення; територіальна доступність; забезпечення належної матеріально-технічної бази для надання усіх видів соціальних послуг; забезпечення прозорості інформації про послуги, порядок та умови їх надання». Це свідчить про запровадження інтегрованого підходу до надання соціальних послуг у

громаді. Н. Романова зазначає про важливість децентралізації у реформуванні системи соціальної роботи та переходу до ринку соціальних послуг у громаді.

Отже, незадоволення потреб малих територіальних громад, у тому числі належними соціальними послугами призвело до впровадження змін у сфері децентралізації. Децентралізація – процес передачі повноважень від державного рівня до місцевого, що відповідає принципу субсидіарності Європейської хартії місцевого самоврядування, ратифіковану Україною. Прийнято ряд законів та постанов, які передбачають добровільне утворення за перспективними планами спроможних об'єднаних територіальних громад, які зможуть забезпечити належний рівень надання соціальних послуг.

## **1.2 Законодавчі засади надання соціальних послуг в умовах децентралізації**

Активізація удосконалення правового регулювання системи надання соціальних послуг на місцевому рівні розпочалась у 2001 році після затвердження Указом Президента України «Стратегії подолання бідності». Саме цей нормативний акт спрямував соціальну сферу послуг у новому русі. Цю тезу підтримує А. Слосанська (2016), вказуючи на те, що з 2001 року в Україні відбуваються концептуальні зрушення у соціальній сфері. Зокрема, автор вказує на перехід від бюджетного фінансування відповідних державних установ до програмного фінансування на конкурсних засадах громадських організацій, передачу органам місцевого самоврядування повноважень щодо планування, фінансування та організації надання соціальних послуг (А. Слосанська, 2016, с. 96).

Протягом часу з 2001 по 2012 роки в Україні, дійсно, спостерігався процес удосконалення законодавства у сфері надання соціальних послуг, про це свідчить прийняття Верховною Радою України Закону «Про соціальні

послуги» 2003 року, схвалення «Концепції реформування системи соціальних послуг» на 2007-2012 роки й затвердження у 2012 році Розпорядження Кабінету Міністрів України щодо «Стратегії реформування системи надання соціальних послуг». Проте, на той час, сфері надання соціальних послуг не вистачало ефективної програми реалізації. Таким, що визначив фундаментальні засади надання соціальних послуг А. Слосанська (2016) називає «План заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг», оскільки саме у цьому Плані було вперше визначено зміст, обсяг, норми, нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг (с. 96). Всі ці законодавчі зрушення на сьогодні мають наслідком формування в Україні міцної законодавчої бази у сфері надання соціальних послуг.

Основним законом України у сфері надання соціальних послуг, в тому числі й на місцевому рівні є Закон України «Про соціальні послуги», який набрав чинності 1 січня 2020 року. Закон деталізує повноваження центральних та місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування, встановлює вимоги щодо формування реєстрів надавачів та отримувачів соціальних послуг, класифікаторів послуг, визначає етапи організації, планування та фінансування соціальних послуг. Обов'язковою умовою, задля ефективного впровадження в життя норм, що передбачено у Законі, є розробка галузевих нормативних та правозастосовчих актів, зокрема актів КМУ, наказів Мінсоцполітики та інших органів влади. Також, необхідною засадою є уніфікація законодавства із новим Законом («Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис», 2019, с. 4).

Слід зазначити, що сьогодні, незважаючи на актуальність та важливість вивчення питання засад надання соціальних послуг в умовах децентралізації, науково-теоретичне осмислення даної проблеми відійшло на другий план. На думку Т. Семигіної (2019) науковці більше зацікавлені у дослідженнях матеріально-фінансових аспектів надання соціальних послуг (с. 67). Безумовно, наповненість місцевих бюджетів впливають, в тому числі, й на

сферу надання соціальних послуг. З цього приводу А. Ярошенко, М. Варбан та Л. Шульга (2017) вважають, що соціальні послуги мають надаватися у відповідності до тих засад, що передбачено законодавством, проте, задля цього необхідно забезпечити фізичну (або територіальну) доступність соціальних послуг, матеріально-технічну оснащеність, прозорість інформації щодо переліку та порядку надання соціальних послуг, що надаються у відповідній територіальній громаді (с. 16).

Ще однією перевагою нового Закону є те, що у ньому зазначено як визначення поняття «складних життєвих обставин», так і надано їх чіткий перелік. Як вважає С. Шульц (2018), перелік засад, за якими мають надаватися соціальні послуги у територіальних громадах повинен бути дещо розширеним, зокрема, соціальні послуги мають надаватися на засадах справедливості, адресності, субсидіарності, доступності, високої якості (с. 10). На важливості якості надання соціальних послуг наголошує, також, Н. Чудик-Білоусова (2016), говорячи про те, що «соціальні послуги» носять назву «соціальних» не через суб'єктів, що їх надають, а через об'єкти, на які ці послуги спрямовано, тобто соціально незахищених категорій населення, що знаходяться у СЖО (с. 138).

Однією із засад, що передбачено у Законі України «Про соціальні послуги» є засада добровільності. Проте, цікавим видається те, що новим законом передбачено, що в окремих випадках, отримувачі послуг не можуть від них відмовитись, а мають проходити індивідуальні корекційні програми (Т. Семигіна, 2019, с. 42). В даному випадку можна стверджувати про фактичне запровадження примусу соціальних послуг, оскільки за новим законодавством територіальні громади зобов'язані вжити заходів соціального впливу щодо батьків, які не виконують батьківських обов'язків; осіб, які вчинили насильство за ознакою статі, домашнє насильство чи жорстоке поводження з дітьми; осіб, до яких застосовуються заходи пробації відповідно до закону. Також, науковиця вказує на встановлення у Законі України «Про соціальні послуги» й інших новел, зокрема це встановлення чітких термінів

розгляду звернень за послугами прийняття рішення, створення реєстру соціальних послуг та отримувачів послуг, визначення прав та обов'язків отримувачів соціальних послуг, запровадження послуги екстреного втручання без додаткових документів, укладання договорів, залучення органів самоорганізації населення до надання соціальних послуг, запровадження диференційованої оплати соціальних послуг тощо.

Одним з концептуально необхідних новел законодавства є створення реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Держателем Реєстру буде Мінсоцполітики, порядок формування та ведення реєстру буде затверджено Кабінетом Міністрів України. Сферу надання соціальних послуг буде поділено на два сектори: державний та недержавний. До державного належать установи та заклади, утворені відповідними органами влади ( в тому числі й органами місцевої влади, територіальними громадами), а до недержавного - підприємства, установи та організації, як прибуткові, так і неприбуткові, громадські та благодійні, фізичні особи. Як зазначає О. Нечосіна (2019) в Україні відсутнє ліцензування надавачів соціальних послуг, але відповідно до нового Закону «Про соціальні послуги» буде запроваджено Реєстр – автоматизована система для збирання даних про суб'єктів, що надають соціальні послуги (с.11).

Щодо комплексних установ надання соціальних послуг, то відповідними місцевими адміністраціями або органами місцевого самоврядування створюються Центри надання соціальних послуг, який взаємодіє з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах компетенції. Повноваження, структуру, порядок діяльності центрів надання соціальних послуг визначено Типовим положенням про центри надання соціальних послуг (2020). Також, надавачі соціальних послуг можуть залучатися шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проектів, соціальних програм, а також на підставі договору, що укладається між недержавним надавачем соціальних

послуг та уповноваженим органом. Соціальне замовлення, з позицій законодавця, має здійснюватись шляхом компенсації надавачам соціальних послуг вартості наданих ними соціальних послуг (Т.Семигіна, 2019, с.71).

Слід підкреслити, що завдяки процесу децентралізації надання соціальних послуг стало доступнішим та швидшим. Як зазначає Г. Кучер (2016), в результаті децентралізації кожна сім'я може розраховувати на допомогу фахівців з соціальної роботи, які спільно з дільничними інспекторами та лікарями, головами квартальних комітетів, соціальними педагогами вивчають проблеми сімей, узагальнюють їх потреби та шукають шляхи їх вирішення (с. 18) Але, враховуючи те, що децентралізація – це відносно нове явище для України, то надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах у відповідності до засад надання соціальних послуг сьогодні дещо ускладнено. Про це свідчить дослідження О. Тищенко (2015), який вказує на недосконалість системи соціальних послуг, що пов'язана із повільною децентралізацією самої системи стаціонарних установ, що надають соціальні послуги. В такому випадку, статичність сфери соціальних послуг призводить до старіння засобів комунікації із особами, що опинились у складних життєвих обставинах, а також до недосконалості методів моніторингу стану таких осіб.

Також, більшість вітчизняних науковців, що досліджують питання надання соціальних послуг в умовах децентралізації підкреслюють необхідність деталізації положень нового Закону. Зокрема О.Ф. Новікова, О.І. Амоша, В.П. Антонюк, В.П. Вишневський (2018) кажуть про те, що чітке законодавче визначення необхідне при розрахунку ступіні спроможності об'єднаної громади щодо якості надання суспільних послуг при переданні повноважень держави на місцевий рівень, проте на сьогодні законодавством України врегульовано виключно його характеристики і методики формування (О.Ф. Новікова, О.І. Амоша, В.П. Антонюк, В.П. Вишневський та ін., 2018).

На сьогоднішній день, основними завданнями, що стоять перед органами державної влади та місцевого самоврядування є якісна співпраця, вироблення

дієвих механізмів надання соціальних послуг та їх реалізація на локальному рівні з метою створення сприятливого середовища для життєдіяльності та розвитку кожного члена громади та громади в цілому (Слозанська, 2017, с. 264-276).

Отже, законодавство України у сфері надання соціальних послуг реформується та удосконалюється. Впроваджено ряд нововведень, які сприяють покращення надання соціальних послуг у ОТГ. Проте відсутність підзаконних актів створює перешкоду у впровадженні ефективної системи надання соціальних послуг у ОТГ.

### **1.3 Закордонний досвід організації надання соціальних послуг в умовах децентралізації**

Вже достатньо довгий час більшість демократичних країн світу надають перевагу органам місцевого самоврядування у питаннях надання соціальних послуг. Зокрема Європейські демократичні країни першими відчували переваги розширення повноважень місцевих органів, оскільки сфера надання соціальних послуг діє ефективніше, коли вона наближена до громади.

З часів набуття незалежності Україна орієнтується на Європу у більшості питань, у тому числі і у сфері надання соціальних послуг. Дослідження О. Грициняк (2016) показують, які в Європейських країнах існують моделі взаємодії між державою та місцевими громадами у сфері надання соціальних послуг. Зокрема, було виділено три моделі: ліберальна (або англо-американська), консервативно-корпоративістська (або франко-німецька) та соціал-демократична (або скандинавська). Ліберальна, що діє у США, Великобританії, Канаді і Австралії, характеризується державним регулюванням сфери надання соціальних послуг шляхом створення системи страхування малозабезпечених верств населення в межах певних соціальних

потреб. Франко-німецька модель, що діє у Німеччині, Франції, Австрії, характеризується втручанням держави до соціальної діяльності місцевих органів влади шляхом прямого фінансування та створення відповідних фондів страхування. Скандинавській моделі, що існує у Норвегії, Швеції, притаманне відсутність прямого втручання держави, а перевага принципу субсидіарності (с. 97).

Цікавим є досвід надання соціальних послуг у Франції. Як вказує Л. Малюга (2019), французьке законодавство у сфері соціальних послуг спрямовано на дотримання стандартів життя усіма групами населення. Тому, соціальні послуги у Франції надаються на засаді адресності. Надання соціальних послуг здійснюється через комплексну структуру державного забезпечення з великою чисельністю децентралізованих послуг регіональної та окружної влади й соціальних, і соціально-медичних установ. (с. 102). Як вказує М. Любецька (2018), у Франції органи місцевої влади надають соціальні послуги, також, у напрямках охорони здоров'я, зокрема охорона здоров'я матері й дитини, допомоги в господарській роботі, допомоги людям з обмеженими фізичними можливостями, надання психологічної допомоги, шляхом залучення соціальних працівників та психологів. (с. 110).

Схожі з французькими принципи організації надання соціальних послуг наявні і в Німеччині, де так само, як і в Україні соціальні послуги спрямовані на осіб, які опинились у складних життєвих обставинах. Більше того, право на отримання соціальних послуг має людина, яка опинилася в тяжкій життєвій ситуації, постійно й легально проживає в Німеччині (громадяни Німеччини; іноземці, визнані біженці) (Ю. Палагнюк, 2018).

Проте, навіть у Європі велика кількість людей вважає, що соціальні послуги потребують подальших удосконалень, особливо в контексті надання соціальних послуг сім'ям в СЖО. (Brilanda Lumanaj, 2014).

Надзвичайно цікавим є досвід надання соціальних послуг на рівні громад у Сполучених Штатах Америки. Там було започатковано концепцію «Макдональдсу», тобто побудування відносин у сфері надання соціальних



послуг за принципом роботи всесвітньо відомої мережі закладів громадського харчування (Слозанська, Г. , Поліщук В., 2019, с. 397). Надання соціальних послуг, згідно ідеї «Макдональдсу» побудовано за принципами доступності, тобто надання соціальних послуг має відбуватися за місцем проживання клієнта у найкоротші терміни. Також, надання соціальних послуг за цією концепцією має бути персоналізованим та індивідуалізованим. Послуги повинні надаватися виключно у відповідності до потреб та враховуючи проблемами клієнтів цих послуг. При цьому досягнення запланованої мети має відбуватися шляхом мінімальних затрат часу й людських ресурсів (Dustin, 2016).

Щодо фінансування сфери надання соціальних послуг, то як зазначають І. Доценко, Р. Кукурченко (2015) в Європі фінансування соціальних послуг здійснюється за рахунок податків, як правило, із коштів державного бюджету у таких країнах як Великобританія, Франція, Португалія, Ірландія; за рахунок регіональних або місцевих бюджетів у Австрії, Швеції, Італії, Іспанії, а також на змішаній основі. Проте, у багатьох державах місцеві органи влади стикаються з критичною проблемою управління громадами: вони повинні вигадувати та організувати нові режими надання соціальних послуг, одночасно вирішуючи питання про різкі скорочення бюджету (Reijnders, M., Schalk, J. & Steen, T., 2018).

Задля уникнення погіршення рівня фінансування сфери надання соціальних послуг у низці країн світу застосовується принцип субсидіарності. Наприклад, в Шотландії держава надає місцевим органам влади майже всі повноваження щодо надання послуг соціального обслуговування. Фінансування соціальних послуг здійснюється за рахунок загального дохідного фінансування місцевих бюджетів. Основними джерелами, за рахунок яких здійснюється фінансування надання соціальних послуг є гроші, які місцеві громади отримують від уряду, місцеві податки, трансфери від Міністерства охорони здоров'я, плата за послуги користувачів соціальних послуг (Social Work and Social Care Statistics for Scotland: A Summary, 2015).

У Великій Британії надання соціальних послуг також в більшій мірі здійснюється місцевою владою. Державна влада здійснює організацію та фінансування соціальних послуг, а вони вже, в свою чергу, втілюються у життя через місцеві органи влади (Adult Social Care Funding (England), 2019, с. 23). Також, у структурі державних соціальних видатків такої країни як Японія переважають витрати на підтримку людей похилого віку, тоді як підтримка сім'ї, дітей та людей з інвалідністю перекладається переважно на місцеві бюджети (Длугопольський О., 2017, с. 59).

Для України корисним буде досвід зарубіжних країн в контексті запровадження електронного моніторингу соціального стану населення. Наприклад у Шотландії існує програма поліпшення догляду за членами громади - людей похилого віку. Дана програма збирає, оцінює та повідомляє органи місцевої влади про потреби осіб похилого віку за заявами цих, а також інших небайдужих осіб (Jennifer E. Mosley, 2018).

Також досвід зарубіжних країн свідчить про ефективність запровадження такої моделі організації у сфері надання соціальних послуг як співпраці органів державної влади, органів місцевого самоврядування та громадських організацій. Як зазначає І. Колосовська (2018) в Україні лише починають впроваджуватися елементи соціального контракту, які успішно діють у багатьох країнах, де робота в громаді вважається пріоритетною діяльністю соціальних служб і соціальних працівників.

Отож, у світі надання соціальних послуг населенню здійснюється за різними організаційними та законодавчими моделями. Здебільшого, вони відрізняються ступенем державного регулювання та обсягами фінансування з державного бюджету. Проте, у більшості країн надання соціальних послуг здійснюється саме на рівнях місцевої влади, оскільки країни прагнуть до полегшення доступу до соціальних послуг, їхньої прозорості, швидкості, орієнтованості на клієнта. Основною сферою надання соціальних послуг є підтримка осіб, що опинились у СЖО та не можуть власноруч вирішити проблеми, що склалися у житті. У кожній країні підхід до організації надання

соціальних послуг різних, але кожна з них прагне до єдиної, спільної для всіх мети – покращення якості життя, стабілізація соціального стану населення, забезпечення кожній особі гідного рівня життя.

## **РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

### **2.1. Час та місце проведення дослідження**

Місцем дослідження було обрано Баранівську міську ОТГ Житомирської області, Білозірську сільську ОТГ Черкаської області, Шишацьку селищну ОТГ Полтавської області, Вишнівецьку селищну ОТГ Тернопільської області, де створенні Центри надання соціальних послуг. У Лопушнянській сільській ОТГ та Скала-Подільські селищній ОТГ Тернопільської області, Великомихайлівській сільській ОТГ, Біляївській міській ОТГ, Коноплянській ОТГ Одеської області проводилося дослідження на базі уповноважених органів у соціальній сфері. Дослідження проводилося з вересня 2019 року до травня 2020 року.

### **2.2. Етапи проведення дослідження**

Дослідження проводилось у три етапи: підготовчий, основний і заключний. Підготовчий етап дослідження тривав з вересня 2019 до березня 2020 року. Етап включав у себе визначення дослідницької проблеми та теми дослідження, проведення огляду існуючої літератури стосовно організації соціальних послуг у громадах в умовах децентралізації, опис актуальності даної теми, сформування мети та завдання дослідження, визначення методології та вибору методів збору даних, розробку гайду для напівструктурованого інтерв'ю представників громад, діяльність яких пов'язана з організацією соціальних послуг, пошук респондентів;

Основний етап проводився протягом квітня 2020 року. Він включав у себе процес контактування з потенційними респондентами, запрошення їх взяти участь у дослідженні та проведено інтерв'ю з ними. Також на цьому етапі усі проведенні інтерв'ю було переведено у транскрипти.

Заключний етап тривав протягом травня 2020 року. На цьому етапі було проведено аналіз даних, які були отримані під час інтерв'ю, узагальнення результатів.

### **2.3. Процедура проведення дослідження**

У результаті опрацювання літератури було виявлено особливості та аспекти надання соціальних послуг у громадах в умовах децентралізації, які передбаченні законодавством України. На основі цього було розроблено відповідний інструментарій.

Для визначення каналів доступу до даної групи респондентів було використано Реєстр надавачів соціальних послуг на сайті Міністерства соціальної політики України, на якому було здійснено пошук контактів представників Центрів надання соціальних послуг. Також цьому процесу посприяла наукова керівниця Олена Іванова, яка співпрацює та має контакти представників Центрів соціальних послуг та представників соціальної сфери об'єднаних територіальних громад, де Центру не створено.

Після пошуку контактів було надіслано на пошту Центрів соціальних послуг листи-запрошення до участі у дослідженні, де зазначалося про тему, мету дослідження, процедуру проведення інтерв'ю та причину, по якій було обрано саме їх. Проте відповіді від них не було отримано. Натомість паралельно з цим було здійснено телефонні дзвінки до отриманих контактів від наукової керівниці та погоджено час та умови про проведення інтерв'ю. Проте не усі погодились на участі в дослідженні. Одна з тих, яка відмовилась, була

стривожена тим, що опитування проходитиме у форматі інтерв'ю та вирішила подумати над цим та повідомила, що зателефонує на наступний день. Для ознайомлення їй було надіслано гайд інтерв'ю, проте це не посприяло у позитивній відповіді потенційної респондентки. Інша потенційна респондентка з числа тих обраних територіальних громад, де відсутні Центри надання соціальних послуг, не пояснюючи причину відмови в участі у дослідженні, обірвала телефонний дзвінок.

Усі респонденти були поінформовані щодо особливостей проведення інтерв'ю, оформлення та висвітлення результатів дослідження. Була отримана усна згода від всіх респондентів на використання диктофону для запису інтерв'ю. Надавалася уточнююча інформація за особистим запитом респондентів.

Збір даних відбувався у завчасно погодженому форматі, а саме через телефонний дзвінок. Інтерв'ю тривали орієнтовно 30 хвилин.

## **2.4. Методи та інструменти дослідження**

Під час збору необхідної інформації для дослідження було використано якісний метод опитування та інструмент напівструктурованого інтерв'ю. Це дозволило з'ясувати соціальні послуги, які надаються у Центрах соціальних послуг, потребу у соціальних послугах у громадах, інші заклади чи установи, які надають соціальні послуги, труднощі, з якими стикається у громаді, та можливості щодо покращення надання соціальних послуг в громадах.

У процесі дослідження було використано гайд для напівструктурованого інтерв'ю, який складався з двох блоків запитань: інформація про Центр надання соціальних послуг та послуги в громаді, надані у додатку А. Загальна кількість складала 15 запитань. Питання були побудовані на основі особливостей надання соціальних послуг у громадах в умовах децентралізації,

аспектах надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах, які передбаченні законодавством України.

## 2.5. Характеристики вибірки дослідження

У дослідженні взяли участь 6 респондентів з ОТГ, де створений Центр надання соціальних послуг, та 5 респондентів з громад, де відсутній комплексний заклад.

Критерії відбору респондентів до вибірки були:

- Місце проживання. Респонденти мають бути членами тих, об'єднаних територіальних громад, в яких досліджується організація надання соціальних послуг.

- Посада. Респонденти мають займати такі посади, які дозволяють володіти інформацією стосовно організації соціальних послуг в їх громаді.

- Приналежність до соціальної сфери. Респонденти мають працювати у сфері надання соціальних послуг.

Формування вибірки відбувалось цілеспрямовано за обраними критеріями та за принципом доступності.

Також варто зазначити про характеристики об'єднаних територіальних громад, які були обрані для аналізу організації соціальних послуг в умовах децентралізації.

*Таблиця 2.5.1* Характеристика об'єднаних територіальних громад

№	Назва ОТГ	Чисельність населення громади	Наявність Центру надання соціальних послуг
1	Баранівська міська ОТГ Житомирської області	22686 осіб	Так

2	Білозірська сільська ОТГ Черкаської області	8834 особи	Так
3	Шишацька селищна ОТГ Полтавської області	14583 особи	Так
4	Вишнівецька селищна ОТГ Тернопільської області	8855 осіб	Так
5	Лопушнянська сільська ОТГ Тернопільської області	2280 осіб	Ні
6	Скала-Подільська селищна ОТГ Тернопільської області	9436 осіб	Ні
7	Великомихайлівська сільська ОТГ Одеської області	12472 особи	Ні
8	Біляївська міська ОТГ Одеської області	17051 особа	Ні
9	Коноплянська сільська ОТГ Одеської області	4876 осіб	Ні

Відповідно до таблиці 2.5.1 громади різняться за чисельністю населення та умовно можна їх поділити на великі, середні та малі.

Характеристики респондентів наданні у таблиці 2.5.2

*Таблиця 2.5.2 Характеристика респондентів*

№	Посада	Назва ОТГ
1	Фахівець структурного підрозділу з питань соціального захисту	Баранівська міська ОТГ Житомирської області
2	Начальник служби у справах дітей Виконавчого комітету сільської ради	Білозірська сільська ОТГ Черкаської області



3	Директор Центру надання соціальних послуг	Білозірська сільська ОТГ Черкаської області
4	Начальник відділу соціального забезпечення, праці та соціальних послуг	Шишацька селищна ОТГ Полтавської області
5	Провідний спеціаліст відділу загальної та організаційної роботи	Вишнівецька селищна ОТГ Тернопільської області
6	Фахівець з соціальної роботи при Виконавчому комітеті сільської ради	Лопушнянська сільська ОТГ Тернопільської області
7	Начальник загального відділу селищної ради	Скала-Подільська селищна ОТГ Тернопільської області
8	Виконувач обов'язків директора Центру надання соціальних послуг	Вишнівецька селищна ОТГ Тернопільської області
9	Заступник селищної голови з питань діяльності виконавчих органів	Великомихайлівській сільській ОТГ Одеської області
10	Заступник голови з соціально-економічних питань	Біляївська міській ОТГ Одеської області
11	Головний спеціаліст з питань соціальної роботи виконавчого апарату сільської ради	Коноплянська сільська ОТГ Одеської області

## 2.6. Труднощі, обмеження, етичні засади проведення дослідження

Контакти, які були знайдені у Реєстрі надавачів послуг на сайті Міністерства соціальної політики, містили номери телефонів прийомних в Центрах соціальних послуг. Це значно перешкоджало доходженню інформації

про запрошення до участі у дослідженні директорів Центрів. Також відповіді на надіслані листи-запрошення не було отримано.

Виникали труднощі з пошуком респондентів у об'єднаних територіальних громадах, де відсутні Центри надання соціальних послуг. Це було спричинено відсутністю доступу до контактів відповідних осіб в громаді, які володіють інформацією стосовно організації соціальних послуг.

Серед запрошених потенційних респондентів до участі у проведенні дослідження двоє відмовилися брати участь не пояснивши причин та обірвали телефонний дзвінок. Одній з них було надіслано гайд для ознайомлення, проте це не спонукало доєднатися до дослідження.

Інтерв'ю проводилися по телефону і час від часу зв'язок псувався, що призводило до поганої якості запису отриманої інформації та не розбірливості деяких слів респондентів.

Деякі з респондентів не були представниками Центру надання соціальних послуг, проте володіли деякою інформацією про організацію соціальних послуг у їхніх об'єднаних територіальних громадах.

Респондентам не гарантувалося дотримання конфіденційності через те, що для дослідження важливо знати, які посади займають респонденти у яких об'єднаних територіальних громадах. Вказання такої інформації вже не дає можливості забезпечити принцип конфіденційності.

## **2.7. Концептуалізація та операціоналізація понять**

Децентралізація – «передача від органів виконавчої влади органам місцевого самоврядування значної частини повноважень, ресурсів та відповідальності» (Портал «Про децентралізацію», 2020).

Соціальні послуги – «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» (ЗУ «Про соціальні послуги», 2020).

Центр надання соціальних послуг – «є закладом соціального захисту населення, що здійснює соціальну роботу та надає соціальні послуги особам / сім'ям, які належать до вразливих груп населення та / або перебувають у складних життєвих обставинах» (Типове Положення «Про Центр надання соціальних послуг», 2019).

Під «Організація надання соціальних послуг» розуміється:

- моделі надання соціальних послуг в громаді
- надавачі соціальних послуг
- перелік соціальних послуг
- отримувачі соціальних послуг

## РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

### 3.1 Надання соціальних послуг у громадах через Центр надання соціальних послуг

Було досліджено 4 громади, де створено Центри надання соціальних послуг: Баранівська ОТГ, Білозірська ОТГ, Шишацька ОТГ, Вишнівецька ОТГ. Кількість респондентів дорівнює 6, у Білозірській та Вишнівецькій ОТГ було по 2 респонденти.

Як зазначалося у першому розділі, органами місцевого самоврядування можуть створюватися комплексні заклади надання соціальних послуг. В усіх вищезгаданих громадах Центр надання соціальних послуг є основним надавачем соціальних послуг, та інші заклади чи установи не надають соціальні послуги мешканцям громади.

*«У нас нема таких більше надавачів соціальних послуг, немає в нас такого, щоб надавали фізичні особи підприємці, в принципі це є вже в законі України, проте на практиці цього немає» (Респондент 2).*

Також Законодавством передбачено залучення надавачів соціальних послуг шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства та на підставі договору. Проте в опитаних представників ОТГ було з'ясовано, що громади спроможні власними силами надати необхідні соціальні послуги та не потребують додаткових закупівель в інших надавачів.

*«Наша громада одразу відмовилась від цього. Тільки наш Центр співпрацює з Бараською районною радою, зокрема зі службою у справах дітей. Це ми співпрацюємо безкоштовно. Поки ми не створили службу в себе, ми співпрацюємо з ними» (Респондент 4).*

Серед опитаних громад є й ті, в яких у Центрах надання соціальних послуг закупляють: *«...купляють сільські ради, які не ввійшли в об'єднану громаду, є три сільські ради, і вони нам перераховують кошти і отримують від нас послуги»* (Респондент 3).

Законом України «Про соціальні послуги» передбачається проведення оцінки потреб мешканців громади у соціальних послугах перед тим, як буде прийняте рішення про надання таких послуг. Усі респонденти зазначають про те, що у запровадженні соціальних послуг з переліку базових, орієнтуються на потреби членів ОТГ: *«всі послуги, що є в законі України майже всі ці послуги надаємо, попередньо визначивши потребу в усіх них»* (Респондент 3).

Відповідно до проведених оцінок потреб, надаються такі соціальні послуги, що зазначені в таблиці 3.1.1. Найбільш затребуваними соціальними послугами в громадах є догляд вдома, соціальний супровід сімей в складних життєвих обставинах, консультування. Проте лише в одній ОТГ, а саме Шишацькій, є потреба у наданні усіх базових соціальні послуги, які передбачено ЗУ «Про соціальні послуги».

Таблиця 3.1.1 Перелік соціальних послуг, які надаються в ОТГ

Рік створення Центру	Об'єднанні територіальні громади	Кількість населення	Соціальні послуги, які надає Центр
2017 рік	Баранівська міська ОТГ Житомирської області	22686 осіб	Догляд вдома, натуральна допомога, інформування, соціальний супровід сімей у СЖО, соціальна профілактика, соціальна інтеграція та реінтеграція, консультування;

2016 рік	Білозірська сільська ОТГ Черкаської області	8834 особи	денний догляд, соціальний супровід сімей у СЖО, фізичний супровід осіб з інвалідністю, догляд вдома, соціальна адаптація;
2017 рік	Шишацька селищна ОТГ Полтавської області	14583 особи	усі базові соціальні послуги, передбачені Законом України «Про соціальні послуги»;
31 січня 2020 року	Вишнівецька селищна ОТГ Тернопільської області	8855 осіб	догляд вдома, консультування, представництво інтересів, соціальний супровід сімей в СЖО, кризове та екстрене втручання.

Вищезазначені соціальні послуги надаються людям похилого віку, особам та дітям з інвалідністю, сім'ям у СЖО, ветеранам АТО. Усі респонденти зазначили, що значну увагу приділяють людям похилого віку. У Центрах працюють щонайменше 10 соціальних робітників, які здійснюють догляд вдома для них. Також до уваги беруться потреби осіб та дітей з інвалідністю. Зокрема у Шишацькій ОТГ створений Реабілітаційний центр для дітей з інвалідністю, що є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг. Проте у закладі надаються послуги з соціальної реабілітації не тільки для дітей з інвалідністю, а ще й для учасників АТО.

*«Був створений реабілітаційний центр на базі територіального, який був лише для людей похилого віку. Тому не було такої можливості надавати послуги учасникам АТО, дітям з інвалідністю. Наразі є»* (Респондент 3).

Відповідно до оцінки потреб, які були проведенні в ОТГ, органи місцевого самоврядування та Центри надання соціальних послуг не можуть

запровадити та надати усі послуги з переліку базових, в яких є потреба в громаді. Зокрема серед таких, як зазначають респонденти Вишнівецької та Баранівської ОТГ, є створення стаціонарного відділення, де б надавалися послуги соціально-психологічної реабілітації дітей, соціальної адаптації осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; та впровадження послуги денного догляду для дітей з інвалідністю: *«... для дітей з інвалідністю бажано запровадити, щоб батьки могли привести дитину на цілий день, а самі десь відлучитися»* (Респондент 1).

На шляху до впровадження цього є відсутність достатнього фінансування, що частково впливає на нестачу кваліфікованих кадрів: *«...фінансові ресурси. Є потреба і бажання. Але треба постійно шукати якісь шляхи фінансування, щоб це постійно розвивалося»* (Респондент 2); *«треба кошти, щоб набрати фахівців»* (Респондент 5).

Також у Центрі надання соціальних послуг Шишацької ОТГ, де надаються усі базові послуги, виявляють бажання надавати кваліфіковану допомогу постраждалим від домашнього насильства та торгівлі людьми. Проте було виявлено, що на даному етапі немає такої потреби. Незважаючи на це, громада має ресурси задля забезпечення такої потреби, у разі її виникнення.

*«...визначили потреби і прийняли рішення, що поки немає потреби у цьому громаді, оскільки це буде не зовсім вигідно нам, і ми шляхом соціального замовлення будемо замовляти в благодійної організації "Світло Надії". У нас передбачені кошти, коли буде потреба, ми зможемо закупити ці послуги в них»* (Респондент 3).

Протягом своєї діяльності Центри надання соціальних послуг стикаються з рядом труднощів, що перешкоджають у наданні соціальних послуг мешканцям громади. Серед таких: фінансування, мала кількість фахівців, відсутність власних засобів пересування, щоб дістатися до інших населених пунктів. Частково вони перегукуються з тими труднощами, що не дозволяють запровадити послуги, в яких є потреба у мешканців. Загалом Центри надання

соціальних послуг мають ряд перешкод, проте це не впливає на якість надання соціальних послуг.

Якщо брати перші дві проблеми, то вони потребують комплексного підходу. Проте проблема, яка пов'язана з логістикою, шляхом співпраці з громадою частково вирішується. Зокрема у Вишнівецькій ОТГ, соціальні працівники співпрацюють з старостами на місцях: *«...вони завжди слухають, виручають і машиною, коли треба нас довести, підключаються, коли треба разом з нами виїхати і нас захистити, бо ми жінки, а є різні сім'ї»* (Респондент б).

Проте така співпраця відбувається не в усіх ОТГ. Як зазначає респондентка Білозірської ОТГ, налагоджена комунікація з представниками влади допомогла б покращити надання соціальних послуг у їхній громаді.

*«...виявляли і повідомляли про таких людей, які потребують соціальних послуг, це було б дуже добре. Наші депутати бувають знають всі навколишні хати, які за ними закріпленні, то це б допомогло оперативно вирішувати всі питання, які виникають. Фахівці не можуть знати що робиться, там деє на хуторі, дуже далеко від центрального офісу, де вони сидять. Це повинно повідомлятися»* (Респондент 2).

У 3 громадах вбачають покращення організації надання соціальних послуг у вирішенні вищезгаданих двох основних проблем: фінансування і достатня кількість кваліфікованих кадрів. Достатня кількість останніх передбачає більшого фінансування, що загалом впливає на якість надання соціальних послуг.

*«...є спеціалісти, але їх дуже мало. Якщо б залучати кваліфікованих спеціалістів, то й якісніші послуги б надавалися»* (Респондент 4).

Респондент Білозірської ОТГ зазначає, що запровадження усіх соціальних послуг, в яких є потреба, дозволить покращити надання соціальних послуг. Проте наразі це неможливо зробити, бо потрібна більша кількість фінансових ресурсів.



Одним з рішень цієї проблеми є пошук нових джерел фінансування. Зокрема у Центрі надання соціальних послуг Вишнівецької ОТГ планують розвивати сферу надання платних соціальних послуг для людей похилого віку, так як члени громади виявляють бажання та мають можливості отримувати послуги догляду вдома за власний рахунок.

*«...працюємо над платними послугами. Люди самотні, чий діти за кордоном, і хочуть отримувати соціальні послуги на платній основі. Це ще одна послуга, яку ми можемо запровадити»* (Респондент 4).

Центри надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах намагаються не тільки реагувати на потреби мешканців громади та задовольняти їх, а ще й дбають про якість наданих послуг, шляхом забезпечення навчання для своїх працівників, співпрацюючи з іншими організаціями:

*«...практично завжди проводим підвищення кваліфікації, активно працюємо з нашими колегами, стараємось проводити навчання. У нас дуже часто проводить навчання обласний центр соціальних служб сімей, дітей та молоді, вони виїжджають до нас, також благодійна організація "Світло Надії". Тобто по мірі можливості проводим навчання для своїх фахівців обов'язково.»* (Респондент 3)

Проте як зазначає респондент Баранівської ОТГ, створення можливостей для розвитку недостатньо, працівники цієї сфери мають прагнути розвивати свою громаду та створювати якісну систему надання соціальних послуг: *«...якщо фахівці зацікавлені створювати в себе на місці і думати як це все організувати, то відповідно буде якийсь певний результат»* (Респондент 1)

Отже, Центр надання соціальних послуг є основним надавачем соціальних послуг, у тих, громадах, де він створений. У них немає потреби закупляти соціальні послуги в інших. Усі з них орієнтуються на наявні потреби, які були визначені оцінкою потреб в ОТГ, та відповідно до цього забезпечують мешканців громади потрібними соціальними послугами. Лише одна з досліджуваних ОТГ мають потребу надавати у Центрі усі базові

соціальні послуги. Серед найбільш затребуваних соціальних послуг є догляд вдома, соціальний супровід сімей в СЖО, консультування. Громади намагаються розширити спектр соціальних послуг тими, в яких є нагальна потреба. Проте через нестачу фінансові та кваліфікованих кадрів не мають можливості це зробити. Більшість громад зазначили, що для покращення організації надання соціальних послуг потрібне фінансування та налагоджена комунікація з представниками влади. Центри дбають не лише про кількість наданих соціальних послуг, а й про їх якість, забезпечуючи працівників Центру навчанням та підвищенням кваліфікації.

### **3.2 Надання соціальних послуг в громадах за відсутності комплексного закладу**

З процесом децентралізації питання організації надання соціальних послуг передається на місцевий рівень, зокрема на ОТГ. Кожна об'єднана територіальна громада прагне задовольнити потреби мешканців, надаючи соціальні послуги, проте не в усіх створений Центр надання соціальних послуг.

Було досліджено 5 ОТГ, де відсутній Центр надання соціальних послуг: Біляївська міська ОТГ, Великомихайлівська сільська ОТГ, Коноплянська сільська ОТГ Одеської області та Лопушнянська сільська ОТГ, Скала-Подільська селищна ОТГ Тернопільської області

Як зазначалося у першому підрозділі, Мінсоцполітики рекомендує організовувати структурний підрозділ з питань надання соціальних послуг, який займається організацією надання соціальних послуг. Усі респонденти зазначили про те, що в їхніх громадах створений структурний підрозділ при міській/сільській/селищній раді, який займається визначенням потреб мешканців громади та організовує надання потрібних соціальних послуг.

Разом з тим лише при структурному підрозділі сільської ради Лопушнрянської ОТГ є фахівець з соціальної роботи, який виявляє осіб/сім'ї у СЖО, проводить оцінку потреб, надає соціальні послуги: *«виявляється сім'я, яка потребує соціального супроводу, згідно акту оцінки потреб, який заповнюється фахівцем соціальної роботи, і якщо ми бачимо, що сім'я потребує соціального супроводу, то йде ... відвідування сім'ї, розмови з сім'єю, підтримка сім'ї, вияснення обставин, які привели до складних життєвих обставин»* (Респондент 8).

Відповідно до Законодавства, при відсутності суб'єктів, які надають соціальні послуги, у тому числі й Центру, то шляхом співпраці з іншими ОТГ, соціального замовлення та укладання договору – забезпечується надання соціальних послуг. Проте серед усіх досліджуваних громад було з'ясовано, що соціальні послуги в ОТГ надаються лише шляхом співпраці з іншими ОТГ.

*«...на території нашої громади таких закладів, які надають соціальні послуги немає. Є поза межами нашої громади. Це територіальний центр обслуговування та надання соціальних послуг Іванівської райдержадміністрації»* (Респондент 7).

Соціальні послуги, в яких є потреба у громаді, надаються шляхом співпраці з іншими територіальними громадами. Зокрема закупаються послуги у Територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та Центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді інших ОТГ.

У вищезгаданих закладах закупаються такі соціальні послуги відповідно до таблиці 3.2.1, серед базових соціальних послуг, у яких є найбільша потреба це догляд вдома, соціальний супровід та консультування.

У Великомихайлівській ОТГ є потреба закуповувати послуги у Центру соціально-психологічної реабілітації дітей, зокрема це послуга денного догляду для дітей.

*Таблиця 3.2.1 Послуги, які закупаються у ОТГ*

№	ОТГ	Кількість населення	Соціальні послуги
7	Біляївська міська ОТГ Одеської області	17051 особа	Догляд вдома, консультування, соціальна профілактика, соціальна інтеграція/реінтеграція, екстрене/кризове втручання, соціальний супровід, представництво інтересів;
8	Великомихайлівська сільська ОТГ Одеської області	12472 особи	стаціонарний догляд за особами, які втратили здатність до самообслуговування, денний догляд для дітей;
9	Коноплянська сільська ОТГ Одеської області	4876 осіб	догляд вдома, стаціонарний догляд за особами, які втратили здатність до самообслуговування;
10	Лопушнянська сільська ОТГ Тернопільської області	2280 осіб	догляд вдома, денний догляд для дітей;
11	Скала-Подільська селищна ОТГ Тернопільської області	9436 осіб	соціальний супровід, консультування, догляд вдома.

Основними вразливими групами, для яких закуповуються послуги, є люди похилого віку, особи з інвалідністю, сім'ї в СЖО. Проте респондентка Біляївської ОТГ зазначила, що у їхній громаді, окрім цих категорій, надаються також послуги для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Загалом кожна з досліджуваних громад має потребу у наданні й інших соціальних послуг, що наразі не закуповуються. Проте наразі мають перешкоди, які не дозволяють задовольнити усі потреби, які наявні. Зокрема у Біляївській ОТГ прагнуть запровадити послугу соціальної профілактики, яка спрямована на молодіжне середовище, та має не мати попереджати негативні явища. Перешкодою для цього є відсутність надавача послуг, який міг бути забезпечити таку потребу. Тому рішення громада вбачає у створенні власного Центру надання соціальних послуг. Подібна ситуація існує у Скала-Подільській ОТГ, де теж потребують соціальної профілактики, але для сімей у СЖО.

У Великомихайлівській ОТГ потребують послугу стаціонарного догляду, денного догляду для дітей. Проте відсутність фінансових можливостей як для закупівлі, так і для запровадження у своїй громаді, вільних приміщень, відсутність фахівців та обладнання не дозволяють задовольнити такі потреби.

У Коноплянській ОТГ не надаються послуги для людей з інвалідністю, дітям з багатодітних сімей в СЖО, учасникам АТО, дітям, позбавлених батьківського піклування. Громада прагне створити комплексний заклад, який би надавав усі необхідні послуги для тих вразливих груп, які потребують соціальних послуг.

У Лопушнянській ОТГ мають потребу у запровадженні послуг раннього втручання у своїй громаді. Проте відсутність державного стандарту, фінансування не дозволяють на разі організувати надання такої послуги. Також відсутні недержавні організації, у яких шляхом соціального замовлення можна було б надавати таку послугу.

Більшість респондентів ОТГ зазначили про те, що задля забезпечення усіх існуючих потреб у громаді потрібне достатнє фінансування сфери надання соціальних послуг. Це стосується не тільки можливості надавати усі послуги в себе в громаді, а й здатності закуповувати їх в надавачів соціальних послуг інших ОТГ.

Серед усіх опитаних представників сфери надання соціальних послуг в ОТГ, де відсутній комплексний підхід до надання соціальних послуг, зазначали про те, що громада прагне створити Центр надання соціальних послуг.

*«Ми би хотіли створити центр надання соціальних послуг, в якому будуть працювати відповідні фахівці та надавати різні соціальні послуги тим чи іншим категоріям населення» (Респондент 10).*

*«Центр надання соціальних послуг має бути ключовим осередком надання соціальних послуг» (Респондент 8)*

Наявність Центру надання соціальних послуг є більш вигідним для громади: *«ми хотіли створили такий комплексний центр, щоб розглядати, які нам послуги вкрай будуть необхідні, і той Центр щоб надавав, бо організація роботи під конкретну категорію нам не вигідна. Це просто дармова витрата коштів» (Респондент 11).*

Бажання громад створити комплексний заклад надання соціальних послуг є, проте наявні перешкоди, що на разі не дозволяють це зробити. Основною причиною є фінансування: *«ми плануємо створення Центру, але все залежить від коштів» (Респондент 9).*

*«Планується, але все залежить від коштів. Якщо будуть кошти, то ми створимо. Все залежить від економічної ситуації» (Респондент 11).*

Також ще однією перешкодою на шляху створення Центру надання соціальних послуг є відсутність вільних приміщень, про яку зазначає респондент Біляївської ОТГ.

*«Ми б хотіли створити свій Центр, але на жаль, сьогодні у нашому невеликому місті всі існуючі будівлі вже зайняті. Для створення Центру нам необхідне приміщення. Його потрібно або побудувати, або добудувати. У нас така щільна забудова, що наразі немає можливості будувати в центрі, а десь на околиці не дуже зручно. І купити в центрі немає що» (Респондент 7).*

Натомість усі респонденти зазначають про спроби шукати шляхи вирішення проблем з фінансуванням та не чекають видатків з бюджетних

коштів. Натомість активно беруть участь в конкурсних проектах на отримання гранту, задля відкриття у громаді Центру надання соціальних послуг.

*«Ми зараз беремо участь у проекті «Надання соціальних послуг в громаді», який фінансується Японським фондом соціального розвитку (JSDF) через Міжнародний банк реконструкції та розвитку. То ми в проекті прописували створення Центру надання соціальних послуг, де буде відділ для сімей в СЖО, робота з дітьми в СЖО та з інвалідністю, підрозділ надання соціальних послуг вдома» (Респондент 9).*

Проте наявність Центру не гарантує їм покращення організації надання соціальних послуг та поліпшення ситуації з фінансовими можливостями громади у забезпеченні сфери надання соціальних послуг. Як зазначалося у попередньому підрозділі, ОТГ, де Центр надання соціальних послуг є основним надавачем соціальних послуг, також зіштовхуються з нестачею фінансування.

Отже, у громадах, де відсутній комплексний заклад надання соціальних послуг, структурний підрозділ при місцевій раді займається визначенням потреб мешканців громади. При підрозділі має бути фахівець з соціальної роботи, який виявляє осіб/сім'ї в СЖО та надає їм послуги. У разі відсутності суб'єкта надання соціальних послуг, громада може забезпечити соціальними послугами, шляхом співпраці з іншими ОТГ. Загалом послуги закуповуються у існуючих Територіальних центрах соціального обслуговування та Центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Найбільш затребуваними соціальними послугами є догляд вдома, соціальний супровід та консультування. Основними клієнтами є люди похилого віку. Особи з інвалідністю, сім'ї в СЖО. Громади не мають можливості задовольнити всі потреби мешканців громади через відсутність фінансування та надавачів соціальних послуг. Покращення надання соціальних послуг громади вбачають у створенні Центрів надання соціальних послуг. Проте на шляху до створення є перешкоди, зокрема відсутність фінансових можливостей та вільних

приміщень. Рішення цих труднощів громади вбачають у активній участі у конкурсних проектах на отримання грантів.



## ВИСНОВКИ

1. Децентралізація передбачає передачу повноважень на місцевий рівень, зокрема на утворені об'єднані територіальні громади. Процес децентралізації створює умови для забезпечення доступності та покращення якості надання соціальних послуг. Законом України «Про соціальні послуги» передбачено нововведення, які сприятимуть цьому, зокрема: запровадження етапів організації надання соціальних послуг (визначення потреб, створення програм на основі потреб, фінансування, надання соціальних послуг, моніторинг і контроль), визначення повноваження ОТГ у сфері надання соціальних послуг, створення Реєстру надавачів соціальних послуг, добровільність та обов'язковість послуг, запровадження базових соціальних послуг, утворення комплексних закладів надання соціальних послуг, встановлення єдиних вимог до надавачів соціальних послуг будь-якої форми власності, дозволено закупівлю соціальних послуг, здійснення соціального замовлення.

2. В об'єднаних територіальних громадах здійснюється надання соціальних послуг через Центр надання соціальних послуг або, у разі відсутності комплексного закладу, забезпечується надання соціальних послуг шляхом співпраці з іншими ОТГ, соціального замовлення, укладання договору державно-приватного партнерства, державних закупівель.

3. Незалежно від моделі організації надання соціальних послуг, у громадах проводиться оцінка потреб мешканців у соціальних послугах перед тим, як приймається рішення щодо організації надання однієї з базових соціальних послуг. ОТГ, де існує Центр надання соціальних послуг, не потребують, відповідно до потреб, додатково закуповувати послуги та можуть забезпечити потреби своїх мешканців. Проте громади, де відсутній комплексний заклад, не мають можливості задовольнити в повному обсязі потреби населення громади.

4. ОТГ зіштовхуються з перешкодами у організації та покращенні надання соціальних послуг. У громадах, де створений Центр, існує нестача фінансових можливостей, кваліфікованих кадрів, достатньої комунікації з місцевими органами влади, засобів пересування. Натомість вони намагаються вирішити труднощі, шляхом сприяння розвитку надання соціальних послуг на платній основі та надання послуг іншим ОТГ, налагодженням співпраці з органами влади на місцях, що сприяють вирішенню логістичних проблем.

5. Громади, де відсутній комплексний заклад, не мають змоги задовольнити потреби мешканців. Рішенням цього ОТГ вбачають у створенні Центру надання соціальних послуг. Проте на шляху до цього існує ряд перешкод, зокрема відсутність фінансових можливостей та вільних приміщень у громадах. Завдяки існуючим конкурсним проектам на отримання грантів, громади, які опинились в подібних ситуаціях, мають можливість подолати існуючі труднощі та покращити надання соціальних послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бориславська, О., Заверуха, І., & Захарченко, Е. (2012). Децентралізація публічної влади: досвід європейських країн та перспективи України. *К.: ТОВ «Софія».*–2012.–128 с.
2. Грициняк О. (2016) До питання аналізу зарубіжного досвіду соціального забезпечення тв. Можливості його впливу на відтворення робочої сили в Україні: стаття.- Науковий вісник Ужгородського національного університету. Випуск 7, частина 1.- С.96-99
3. Длугопольський О. (2017) Соціальна політика Японії в контексті забезпечення загального добробуту. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету.- с. 58-61
4. Доценко І., Кукурічко Р. (2015) Зарубіжний досвід фінансового забезпечення соціального захисту населення: стаття. Фінансовий простір. № 2 (18) С. 322-325
5. ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 05.02. 2015 № 157-VIII [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/157-19>.
6. ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні» [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>
7. ЗУ «Про соціальні послуги» (2019) [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
8. Ільчук, Л. І. (2018). Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудові відносини: теорія та практика*, (1), 116-123.
9. Квитка С.А. (2015). Принцип субсидіарності и процесів децентралізації в Україні. *Аспекти державного управління* , 3 (4), 28-35.

10. Колосовська І., О. Нема (2018) Удосконалення публічного управління у сфері соціальної роботи на регіональному рівні: стаття.- Національна академія державного управління при Президентові України, Львівський регіональний інститут державного управління. Серія Державне управління та місцеве самоврядування, №. 4(39) с. 109-114
11. Кравченко, М. В. (2014). Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні. *Демократичне врядування*, (14).
12. Кучер Г. (2016) «Створення оптимальної моделі надання соціальних послуг в громаді в умовах децентралізації (на прикладі м. Умань).- *Social Work and Education*, Vol. 3, No 2, с. 15-25.
13. Любецька М., (2018) Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах: стаття.- *Інвестиції: практика та досвід* № 19.- С. 109-116
14. Малюга Ю. (2019) Соціальне забезпечення населення у Франції: зміст та шляхи вдосконалення соціального законодавства: стаття. *Прикарпатський юридичний вісник*. - Випуск 1(26), С. 100-108
15. Наказ Мінсоцполітики (2018). Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності ОТГ у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]: Режим доступу: [http://www.soc-zahyst.sm.gov.ua/images/docs/nakaz\\_msp\\_1029a\\_2018\\_1.pdf](http://www.soc-zahyst.sm.gov.ua/images/docs/nakaz_msp_1029a_2018_1.pdf)
16. Нечосіна О. (2019) Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис.- 16 с.
17. Новікова О.Ф., Амоша О.І., Антонюк В.П., Вишневський В.П. та ін.. (2018) Соціальні ресурси децентралізації управління: механізми мобілізації та ефективного використання. - НАН України, Ін-т економіки пром-сті. – Київ, 2018. – 480 с
18. Палагнюк Ю. (2018) Особливості розвитку соціальних послуг у системі соціальної політики Німеччини. [Електронний ресурс].- Режим доступу:

[https://www.researchgate.net/publication/338954805\\_Osoblivosti\\_rozvitku\\_socialnih\\_poslug\\_u\\_sistemi\\_socialnoi\\_politiki\\_Nimeccini](https://www.researchgate.net/publication/338954805_Osoblivosti_rozvitku_socialnih_poslug_u_sistemi_socialnoi_politiki_Nimeccini)

19. Портал «Децентралізація» (2020). [Електронний ресурс]: Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/>
20. Постанова, К. М. У. (2015). Про затвердження Методики формування спроможних територіальних громад. *Режим доступу*: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/214-2015-%D0%BF>
21. Постанова, К. М. У. (2020). Про затвердження Типового положення про Центр надання соціальних послуг. [Електронний ресурс]: Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF>
22. Розпорядження, К. М. У. (2014). Про схвалення концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, № 333-р від 01.04. 2014 р. *Електронний ресурс*: Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-p>.
23. Романова, Н. Ф. (2017). Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні. AMEET Sp. z oo, Lodz, Poland.
24. Семигіна Т. (2019) Нове законодавство про соціальні послуги: що воно означає для територіальних громад? // Муніципальна реформа в контексті євроінтеграції України: позиція влади, науковців, профспілок та громадськості: Тези доповідей III щорічної Всеукр. наук.-практ. конф. Київ: С. 42-46.
25. Семигіна Т. (2019) Соціальні послуги у територіальних громадах: інновації правового регулювання: стаття. С. 65-75
26. Слосанська Г. (2016) Забезпечення доступу до соціальних послуг в умовах об'єднаних територіальних громад .- Social Work and Education, Vol. 3, No 2, p. 92-102
27. Слосанська Г. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка, 1(306), 264-276

28. Слезанська, Г. В. Поліщук, (2019). Соціальна робота в громаді за кордоном: історія та сучасні тенденції розвитку. *Social Work and Education*. Vol. 6, No. 4. Ternopil-Aberdeen. С. 390-407
29. Тищенко О. (2015) Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретично-правові проблеми: стаття.- Науковий вісник Ужгородського національного університету, Серія Право, Випуск 33. Том 1с.197-202
30. України, У. П. (2015). Про стратегію сталого розвитку «Україна–2020. *Електронний ресурс*].–*Режим доступу:* <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5>
31. Ханди О.О. (2016). Сучасний стан та особливості децентралізації влади в Україні. *Економіка и право* , (2 (44)), 137-145.
32. Чудик-Білоусова Н. І. (2016) Сучасні тенденції правового регулювання надання соціальних послуг / Н. І. Чудик-Білоусова // Університетські наукові записки. - № 3. - С. 133-150.
33. Шульц Л. (2018) Розвиток соціальної сфери територіальних громад в умовах адміністративно-фінансової децентралізації. - 140 с. (Серія «Проблеми регіонального розвитку»)
34. Ярошенко А., М. Варбан, Л. Шульга (2017) Особливості надання медичних та соціальних послуг для вразливих категорій населення з використанням гендерно-чутливого підходу: Навч. посіб. за заг. ред. Ярошенко А.О. – К.: МБФ «Альянс громадського здоров'я». - 112 с.
35. Brilanda Lumanaj (2015). *European Journal of Social Sciences Education and Research*. Role of Local Government and Non-profit Organizations Toward Social Services For Families. Theoretical and Practical Approaches (North Albania Case) [Електронний ресурс].- *Режим доступу:* [http://journals.euser.org/files/articles/ejser\\_may\\_aug\\_14/brilandal.pdf](http://journals.euser.org/files/articles/ejser_may_aug_14/brilandal.pdf)
36. Dustin, D. (2016). *The McDonaldization of social work*. Routledge.
37. Jennifer E. Mosley (2018) *Human service agencies and the question of impact: Lessons for theory, policy, and practice*.

38. Rachael Harker, Social and General Statistics Mark Sandford (2019) Adult Social Care Funding (England) p. 23
39. Reijnders, M., Schalk, J. & Steen, T. (2018) Services Wanted Understanding the Non-take-up of Social Support at the Local Level. *Voluntas* 29, 1360–1374.
40. Social Work and Social Care Statistics for Scotland: A Summary (2015) - 35 c.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

*Респонденти:* представники громад, діяльність яких пов'язана з організацією соціальних послуг

Доброго дня!

Мене звати Анастасія Кузнецова, я студентка Національного університету «Києво-Могилянська академія» за спеціальністю «Соціальна робота». Я проводжу дослідження на тему «Організація надання соціальних послуг у громаді в умовах децентралізації». Це дослідження дозволить з'ясувати наявний стан та перешкоди організації надання соціальних послуг в громадах в умовах децентралізації.

Прохання відповідати на запитання відверто, оскільки це допоможе отримати достовірну інформацію.

Орієнтовна тривалість опитування - 30 хв.

З Вашого дозволу, під час опитування, буде використовуватися диктофон, для того, щоб зафіксувати інформацію максимально повно.

Дякую Вам за згоду взяти участь в інтерв'ю.

### **I. Інформація про Центр надання соціальних послуг**

- 1) Які соціальні послуги надаються у Центрі?
- 2) Скільки клієнтів в Центрі та з числа яких вразливих груп?
- 3) Які структурні підрозділи є у Центрі?
- 4) Кількість працівників та посадовий склад
- 5) Тривалість роботи Центру
  
- 6) З якими труднощами стикався раніше та стикається наразі Центр?
- 7) Що вдалось подолати?



- 8) Що потрібно для покращення ситуації?
- 9) Чи персонал потребує навчання, підвищення кваліфікації, з яких питань?

## **II. Послуги в громаді**

- 1) Які інші заклади чи установи, крім Центру, надають соціальні послуги мешканцям громади – які саме послуги та яким категоріям населення?
- 2) Які, з перерахованих вище, соціальних послуг громада закупляє і де?
- 3) В яких ще соціальних послугах, які наразі не надаються, є потреба в громаді та для яких категорії населення?
- 4) Що перешкоджає організації надання цих послуг?
- 5) Як ви думаєте, який заклад має надавати ці послуги – Центр чи інший заклад?
- 6) Як на вашу думку можна було б покращити організацію надання соціальних послуг в громаді?

Дата інтерв'ю:

Час проведення інтерв'ю:

Інтерв'юер: