ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ “УКРАЇНА”

ЖИТОМИРСЬКИЙ ЕКОНОМІКО-ГУМАНІТАРНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра соціально-реабілітаційних технологій

**КУРСОВА РОБОТА**

з навчальної дисципліни «Методи соціальної роботи і система організацій соціальної сфери (Система організацій соціальної сфери)»

на тему: «Особливості діяльності управлінь соціального захисту населення»

Студентки IІ курсу, СР 22 - 1 групи

спеціальності 231 «Соціальна робота»

**Корякіна Марія В'ячеславівна**

Керівник:

Національна шкала \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кількість балів: \_\_\_\_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Члени комісії | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали) |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали) |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали) |
| **м. Житомир - 2024 рік** | | |

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП…………………………………………………………………………….  РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІНЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ…………………………………….  1.1. Сутність і роль соціального захисту населення…………………………….  1.2. Нормативно-правова база діяльності управлінь соціального захисту……  1.3. Функції та повноваження управлінь соціального захисту населення…….  РОЗДІЛ 2. МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ…………………..  2.1. Характеристика бази дослідження…………………………………………  2.2. Методи збору та аналізу інформації………………………………………...  2.3. Етапи проведення дослідження……………………………………………..  РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ…………………………………….  3.1. Організаційна структура та кадровий склад управління…………………..  3.2. Основні напрямки та результати діяльності управління…………………..  3.3. Проблеми в роботі управління та шляхи їх вирішення…………………….  ВИСНОВКИ……………………………………………………………………….  СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…………………………………………  ДОДАТКИ | 3  5  5  6  10  13  13  14  16  18  18  19  23  29  31 |

# ВСТУП

**Актуальність теми.** В умовах розбудови соціальної держави в Україні особливого значення набуває ефективна діяльність органів соціального захисту населення. Управління соціального захисту є ключовими суб'єктами реалізації державної соціальної політики на місцевому рівні. Від якості їх роботи безпосередньо залежить добробут вразливих категорій громадян. Тому дослідження особливостей діяльності управлінь соціального захисту населення є актуальним та має практичне значення.

Станом на 2022 рік в Україні функціонує близько 600 управлінь соціального захисту населення, які обслуговують мільйони громадян. За даними Міністерства соціальної політики, у 2021 році різні види соціальної допомоги та підтримки отримали понад 10 мільйонів осіб, що становить майже чверть населення країни. При цьому, внаслідок пандемії COVID-19, економічної кризи та військових дій на сході України, кількість людей, які потребують соціального захисту, постійно зростає.

Попри значну роль управлінь соціального захисту, їх діяльність часто стикається з низкою проблем. Серед них - недостатнє фінансування, застаріла матеріально-технічна база, брак кваліфікованих кадрів, бюрократичні перепони тощо. Згідно з опитуваннями, проведеними Державною службою статистики у 2020 році, лише 45% громадян задоволені якістю послуг, які надаються управліннями соціального захисту. Це свідчить про необхідність реформування та вдосконалення їх роботи.

Ефективність діяльності управлінь соціального захисту має не лише соціальне, але й економічне значення. Надання своєчасної та адекватної допомоги вразливим верствам населення сприяє зниженню соціальної напруги, попередженню бідності та соціального відторгнення. За розрахунками експертів, кожна гривня, інвестована в систему соціального захисту, дає віддачу в 2-3 гривні за рахунок стимулювання споживчого попиту та економічного зростання. Тому модернізація та оптимізація роботи управлінь соціального захисту є важливим завданням державної політики.

**Мета дослідження** полягає у виявленні особливостей діяльності управлінь соціального захисту населення та розробці рекомендацій щодо її вдосконалення.

Для досягнення мети поставлено такі **завдання:**

1. Розкрити теоретичні основи діяльності управлінь соціального захисту населення.
2. Охарактеризувати методи та організацію дослідження.
3. Проаналізувати особливості діяльності конкретного управління соціального захисту населення.
4. Розробити рекомендації щодо вдосконалення роботи управлінь соціального захисту.

**Об'єкт дослідження** - діяльність управління соціального захисту населення територіальної громади.

**Предмет дослідження** - особливості, проблеми та напрямки удосконалення діяльності управління соціального захисту населення Городоцької територіальної громади.

**Методи дослідження** включають аналіз наукової літератури та нормативно-правових актів, збір та узагальнення статистичних даних, опитування.

**Структура роботи**. Курсова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розглядаються теоретичні основи діяльності управлінь соціального захисту населення. Другий розділ присвячений методам та організації дослідження. У третьому розділі аналізуються особливості діяльності конкретного управління соціального захисту населення.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІНЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

# 1.1. Сутність і роль соціального захисту населення

Соціальний захист населення є однією з ключових функцій сучасної держави. Він спрямований на забезпечення гідного рівня життя громадян, підтримку вразливих верств суспільства та створення умов для реалізації їх прав. Як зазначає В. Скуратівський, соціальний захист - це комплекс організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах [24, с. 12].

У широкому розумінні, соціальний захист охоплює всі види соціального забезпечення, включаючи пенсії, допомоги, пільги, субсидії, соціальні послуги тощо. На думку Н. Болотіної, соціальний захист є системою суспільно-економічних заходів, спрямованих на матеріальне забезпечення населення від соціальних ризиків [13, с. 36]. Такими ризиками можуть бути безробіття, втрата працездатності, втрата годувальника, малозабезпеченість та інші складні життєві обставини.

Роль соціального захисту полягає не лише в наданні матеріальної підтримки, але й у сприянні соціальній інтеграції та адаптації громадян. Як зауважує Е. Лібанова, соціальний захист має активізувати потенціал самозабезпечення та самодопомоги індивідів і сімей [18, с. 58]. Тобто, він повинен не просто забезпечувати мінімальні потреби, а й стимулювати людей до активної життєвої позиції, пошуку роботи, набуття нових навичок тощо.

І. Зозуля розглядає поняття "соціальний захист" у контексті наукових досліджень і зазначає, що воно є міждисциплінарним та багатоаспектним. На його думку, соціальний захист можна трактувати як систему заходів, спрямованих на створення безпечного соціального середовища людини [15, с. 26]. При цьому, важливим є не лише матеріальний, але й психологічний та соціокультурний аспекти захисту.

Б. Анпілогова досліджує юридичний механізм соціального захисту і визначає його як сукупність правових норм, засобів і способів, за допомогою яких забезпечується реалізація права громадян на соціальний захист [11, с. 15]. Тобто, ефективність соціального захисту значною мірою залежить від якості його правового регулювання та інституційного забезпечення.

Ефективний соціальний захист є запорукою соціальної стабільності та згуртованості суспільства. Він зменшує соціальну нерівність, пом'якшує наслідки економічних криз та суспільних трансформацій. За словами О. Палій, соціальний захист виконує не лише захисну, але й стимулюючу та стабілізуючу функції, сприяючи людському розвитку та економічному зростанню [21, с. 21].

Таким чином, соціальний захист населення є невід'ємною складовою соціальної політики держави. Він забезпечує реалізацію конституційних прав громадян на достатній життєвий рівень, мінімізує соціальні ризики та сприяє суспільному добробуту.

# 1.2. Нормативно-правова база діяльності управлінь соціального захисту

Конституція України, як Основний Закон держави, відіграє ключову роль у забезпеченні права громадян на соціальний захист. Стаття 46 Конституції України гарантує це право та визначає його зміст.

Зокрема, частина перша статті 46 проголошує: "Громадяни мають право на соціальний захист, що включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом" [1].

Це означає, що кожен громадянин України має право на підтримку з боку держави у складних життєвих ситуаціях, які впливають на його добробут та якість життя. Такими ситуаціями можуть бути інвалідність, хвороба, старість, втрата роботи тощо. Держава зобов'язана створити систему соціального захисту, яка дозволить громадянам отримувати необхідну допомогу та підтримку.

Частина друга статті 46 Конституції України закріплює обов'язок держави щодо забезпечення реалізації права на соціальний захист: "Це право гарантується загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення; створенням мережі державних, комунальних, приватних закладів для догляду за непрацездатними" [1].

Закони України відіграють важливу роль у регулюванні системи соціального захисту, визначаючи його основні засади, механізми та напрямки. Розглянемо детальніше ключові законодавчі акти у цій сфері.

Закон України "Про соціальні послуги" від 17.01.2019 р. № 2671-VIII [2]. 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. Він регламентує перелік соціальних послуг, суб'єктів, що їх надають, порядок їх надання та фінансування. Важливим аспектом є те, що Закон спрямований на створення ринку соціальних послуг та забезпечення їх якості.

Закон України "Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям" від 01.06.2000 р. № 1768-III [3]. Цей Закон встановлює правові засади надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, які проживають в Україні та з поважних або незалежних від них причин мають середньомісячний сукупний дохід нижчий від прожиткового мінімуму для сім'ї. Він визначає порядок призначення та виплати допомоги, її розміри та умови надання. Метою допомоги є підтримка життєвого рівня малозабезпечених сімей та стимулювання їх до активної життєвої позиції.

Закон України "Про державну допомогу сім'ям з дітьми" від 21.11.1992 р. № 2811-XII [4]. Цей Закон встановлює гарантований державою рівень матеріальної підтримки сімей з дітьми шляхом надання державної грошової допомоги з урахуванням складу сім'ї, її доходів та віку дітей. Він регулює питання надання різних видів допомоги: у зв'язку з вагітністю та пологами; при народженні дитини; при усиновленні дитини; на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; на дітей одиноким матерям тощо. Закон спрямований на забезпечення пріоритету державної підтримки сімей з дітьми у загальній системі соціального захисту населення.

Закон України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні" від 21.03.1991 р. № 875-XII [5]. Цей Закон визначає основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні і гарантує їм рівні з усіма іншими громадянами можливості для участі в економічній, політичній і соціальній сферах життя суспільства, створення необхідних умов, які дають можливість особам з інвалідністю ефективно реалізувати права та свободи людини і громадянина та вести повноцінний спосіб життя згідно з індивідуальними можливостями, здібностями і інтересами. Закон визначає права осіб з інвалідністю у сферах освіти, праці, охорони здоров'я, соціального захисту тощо.

Таким чином, зазначені Закони України формують законодавче підґрунтя для функціонування системи соціального захисту. Вони визначають основні види соціальної допомоги та послуг, встановлюють механізми їх надання та фінансування, закріплюють права окремих категорій осіб (малозабезпечених, сімей з дітьми, осіб з інвалідністю) на підтримку з боку держави. Важливо, щоб положення цих Законів ефективно реалізовувалися на практиці, забезпечуючи реальний захист та допомогу тим, хто її потребує.

Постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази Міністерства соціальної політики України та локальні нормативні акти є важливими складовими нормативно-правової бази діяльності управлінь соціального захисту населення, оскільки вони деталізують та конкретизують механізми реалізації законодавчих положень.

Постанови Кабінету Міністрів України:

а) Постанова "Про затвердження Порядку призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми" від 27.12.2001 р. № 1751 [9] визначає механізм реалізації Закону України "Про державну допомогу сім'ям з дітьми". Вона детально регламентує процедуру призначення та виплати різних видів допомоги (допомога у зв'язку з вагітністю та пологами; допомога при народженні дитини; допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування тощо), встановлює перелік необхідних документів, порядок обчислення розміру допомоги тощо.

Постанова "Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям" від 24.02.2003 р. № 250 [9] конкретизує положення Закону України "Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям". Вона визначає механізм реалізації права малозабезпечених сімей на отримання державної соціальної допомоги, встановлює порядок звернення за допомогою, її призначення та виплати, а також підстави для відмови в наданні допомоги та припинення її виплати.

Накази Міністерства соціальної політики України також відіграють важливу роль у регулюванні діяльності управлінь соціального захисту. Наприклад, Наказ "Про затвердження форми Заяви про призначення усіх видів соціальної допомоги та компенсацій" від 09.01.2023 № 3 [10] затверджує єдину форму заяви, яка використовується для призначення різних видів соціальної допомоги та компенсацій. Це спрощує процедуру звернення громадян за допомогою та зменшує бюрократичні перешкоди.

Локальні нормативні акти (положення, інструкції, правила) затверджуються керівництвом управлінь соціального захисту та регламентують їх внутрішню організацію та процедури роботи. Наприклад, положення про структурні підрозділи управління визначають їх завдання, функції, права та обов'язки; інструкції щодо прийому громадян регламентують порядок надання консультацій та розгляду звернень; правила внутрішнього трудового розпорядку визначають режим роботи управління, права та обов'язки працівників тощо. Ці акти є важливими для забезпечення ефективної та злагодженої роботи управлінь соціального захисту.

Таким чином, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази Міністерства соціальної політики України та локальні нормативні акти управлінь соціального захисту формують детальну нормативно-правову базу, яка забезпечує реалізацію законодавчих положень у сфері соціального захисту на практиці. Вони визначають конкретні механізми та процедури надання соціальної допомоги та послуг, що є важливим для ефективного функціонування системи соціального захисту.

# 1.3. Функції та повноваження управлінь соціального захисту населення

Функції та повноваження управлінь соціального захисту населення визначені у ряді нормативно-правових актів, зокрема у Законі України "Про соціальні послуги" [2], Законі України "Про місцеве самоврядування в Україні" [3], Типовому положенні про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації [7].

|  |  |
| --- | --- |
| **Функції та повноваження** | **Зміст** |
| Реалізація державних і місцевих програм соціального захисту | Впровадження державних і місцевих програм соціальної підтримки вразливих верств населення;  Організація надання соціальних послуг відповідно до потреб територіальної громади; Координація діяльності підприємств, установ та організацій з питань соціального захисту населення. |
| Призначення та виплата соціальної допомоги | Прийом документів для призначення усіх видів соціальної допомоги та компенсацій;  Розгляд заяв та прийняття рішень щодо призначення (відмови у призначенні) соціальної допомоги;  Нарахування та виплата призначених видів соціальної допомоги та компенсацій;  Контроль за цільовим використанням коштів. |
| Облік та підтримка окремих категорій громадян | Ведення Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги;  Видача посвідчень особам, які мають право на пільги відповідно до законодавства;  Організація санаторно-курортного лікування та оздоровлення пільгових категорій громадян;  Сприяння у забезпеченні технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю. |
| Соціальна робота та надання соціальних послуг | Виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, та оцінка їх потреб;  Надання соціальних послуг особам/сім'ям відповідно до їх потреб (соціальний супровід, консультування, соціальна профілактика, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо);  Організація роботи фахівців із соціальної роботи на території обслуговування. |
| Співпраця з інститутами громадянського суспільства | Залучення громадських, благодійних, релігійних організацій до надання соціальних послуг;  Сприяння волонтерській діяльності у сфері надання соціальної допомоги та послуг;  Проведення консультацій з громадськістю щодо формування та реалізації соціальної політики. |
| Інформування та консультування громадян | Надання консультацій з питань соціального захисту, роз'яснення прав та обов'язків;  Інформування населення про види соціальної допомоги, порядок її призначення та виплати;  Розгляд звернень, скарг громадян та вжиття відповідних заходів. |

Як бачимо з таблиці, функції управлінь соціального захисту населення є досить широкими та різноплановими. Вони охоплюють не лише призначення та виплату соціальної допомоги, але й реалізацію соціальних програм, надання соціальних послуг, соціальну роботу з вразливими верствами населення тощо.

Особливо важливою є роль управлінь у реалізації державних та місцевих програм соціального захисту. Вони забезпечують впровадження цих програм на рівні територіальних громад, адаптуючи їх до місцевих особливостей та потреб. Це дозволяє зробити соціальний захист більш адресним та ефективним.

Управління соціального захисту також виконують важливу функцію з обліку та підтримки окремих категорій громадян, які мають право на пільги. Вони формують та ведуть відповідні реєстри, видають пільгові посвідчення, організовують санаторно-курортне лікування та забезпечення засобами реабілітації. Це сприяє реалізації прав цих категорій громадян та їх соціальній інтеграції.

Не менш важливою є робота управлінь у сфері надання соціальних послуг та здійснення соціальної роботи. Вони виявляють осіб та сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, оцінюють їх потреби та організовують надання їм необхідних соціальних послуг. Це дозволяє попереджувати та долати складні життєві обставини, сприяти соціальній адаптації та інтеграції вразливих груп населення.

Управління соціального захисту також відіграють важливу роль у співпраці з інститутами громадянського суспільства. Вони залучають громадські, благодійні, релігійні організації до надання соціальних послуг, що дозволяє розширити спектр та підвищити якість цих послуг. Крім того, управління проводять консультації з громадськістю щодо формування та реалізації соціальної політики, що сприяє її більшій відкритості та врахуванню потреб громадян.

Нарешті, управління соціального захисту виконують важливу функцію з інформування та консультування громадян. Вони надають консультації з питань соціального захисту, роз'яснюють права та обов'язки громадян, інформують про види соціальної допомоги та порядок її отримання. Це підвищує обізнаність громадян та сприяє більш повній реалізації їх прав у сфері соціального захисту.

Таким чином, функції та повноваження управлінь соціального захисту населення є досить широкими та охоплюють різні аспекти соціальної політики держави. Їх ефективна реалізація є запорукою забезпечення прав громадян на соціальний захист, підвищення добробуту населення та сприяння соціальній стабільності в суспільстві.

# РОЗДІЛ 2. МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

# 2.1. Характеристика бази дослідження

База дослідження - Городоцька територіальна громада, яка знаходиться в Житомирському районі Житомирської області. Соціальний захист населення на території громади забезпечує Відділ надання соціальних послуг.

Відділ надання соціальних послуг Городоцької територіальної громади є структурним підрозділом виконавчого комітету сільської ради та здійснює реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення на території громади. Його діяльність спрямована на забезпечення прав мешканців громади на соціальний захист, надання соціальних послуг та соціальної підтримки вразливим категоріям населення.

Згідно з інформацією, розміщеною на офіційному сайті Городоцької територіальної громади [20], Відділ надання соціальних послуг надає наступні види соціальних послуг:

1. Екстрене (кризове) втручання - невідкладна допомога особам/сім'ям, які перебувають у кризовій ситуації, що загрожує їх здоров'ю чи життю.
2. Консультування - надання інформації, рекомендацій та порад щодо вирішення соціальних проблем особи/сім'ї.
3. Натуральна допомога - забезпечення продуктами харчування, предметами першої необхідності, санітарно-гігієнічними засобами, засобами догляду, одягом, взуттям та іншими предметами першої необхідності.
4. Представництво інтересів - здійснення в інтересах особи/сім'ї заходів, спрямованих на захист їх прав та інтересів.
5. Соціальна адаптація - допомога у пристосуванні особи/сім'ї до нових умов соціального середовища, допомога в усуненні чи пом'якшенні впливу несприятливих факторів.
6. Соціальна профілактика - запобігання виникненню та розвитку складних життєвих обставин осіб/сімей, аморальної, протиправної поведінки в сім'ях, серед дітей та молоді.
7. Соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах - комплексна соціальна послуга, яка передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань.
8. Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування - комплексна соціальна послуга, спрямована на забезпечення належних умов для зростання та розвитку дитини в сім'ї опікуна, піклувальника, прийомній сім'ї, дитячому будинку сімейного типу.

Надання цих послуг здійснюється відповідно до державних стандартів соціальних послуг [20], які визначають зміст, обсяг, умови та порядок їх надання, показники якості.

Відділ надання соціальних послуг тісно співпрацює з іншими структурними підрозділами сільської ради, закладами охорони здоров'я, освіти, правоохоронними органами, громадськими та благодійними організаціями з метою забезпечення комплексного підходу до вирішення проблем вразливих категорій населення.

Таким чином, Відділ надання соціальних послуг Городоцької територіальної громади є важливим суб'єктом реалізації соціальної політики на місцевому рівні. Його діяльність спрямована на забезпечення прав мешканців громади на соціальний захист та надання їм якісних соціальних послуг відповідно до їх потреб.

# 2.2. Методи збору та аналізу інформації

Для дослідження особливостей діяльності управління соціального захисту населення Городоцької територіальної громади використовувались різноманітні методи збору та аналізу інформації. Їх вибір обумовлений специфікою дослідження, необхідністю отримання достовірних та повних даних.

Методи збору інформації:

1. Аналіз документів. Були проаналізовані нормативно-правові акти, що регулюють діяльність управлінь соціального захисту (закони, постанови, накази тощо), а також локальні документи Відділу надання соціальних послуг Городоцької територіальної громади (положення, інструкції, звіти тощо). Це дозволило отримати інформацію про правові засади, функції, структуру, результати діяльності управління [12; 20].
2. Статистичний метод. Були зібрані та проаналізовані статистичні дані щодо кількості отримувачів соціальних послуг, видів наданих послуг, обсягів фінансування тощо. Джерелами цих даних були звіти Відділу, дані Державної служби статистики, інформація з Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Це дозволило оцінити масштаби та ефективність діяльності управління [16; 17].
3. Спостереження. Було проведено спостереження за роботою спеціалістів Відділу під час прийому громадян, надання консультацій, проведення оцінки потреб, складання індивідуальних планів тощо. Це дозволило отримати інформацію про реальний процес надання соціальних послуг, про дотримання стандартів та процедур [22].

Методи аналізу інформації:

1. Метод порівняння. Отримані дані про діяльність Відділу надання соціальних послуг порівнювались з показниками інших управлінь соціального захисту, з середніми показниками по області та країні. Це дозволило оцінити ефективність роботи управління в порівняльному аспекті [19].
2. Метод узагальнення. Отримана з різних джерел інформація узагальнювалась, виділялись ключові тенденції, закономірності, проблеми в діяльності управління. Це дозволило сформулювати загальні висновки дослідження [19].
3. Метод моделювання. На основі отриманих даних були розроблені моделі оптимізації діяльності Відділу, підвищення якості соціальних послуг, удосконалення взаємодії з клієнтами та партнерами. Це дозволило сформулювати конкретні рекомендації щодо вдосконалення роботи управління [23].

Таким чином, в ході дослідження використовувався комплекс методів збору та аналізу інформації, що дозволило забезпечити повноту, достовірність та обґрунтованість отриманих результатів. Поєднання різних методів дало можливість розглянути діяльність управління соціального захисту з різних сторін, виявити її особливості, проблеми та перспективи.

# 2.3. Етапи проведення дослідження

Дослідження особливостей діяльності управління соціального захисту населення Городоцької територіальної громади проводилось у кілька послідовних етапів. Кожен етап мав свої завдання, методи та результати.

1. Підготовчий етап:
   * Визначення мети, завдань, об'єкта та предмета дослідження.
   * Формулювання гіпотези дослідження.
   * Розробка програми дослідження, вибір методів збору та аналізу інформації.
   * Визначення бази дослідження, узгодження доступу до необхідної інформації.
   * Огляд наукової літератури та нормативно-правової бази з теми дослідження.

Результатом підготовчого етапу стала програма дослідження, яка включала методологічний та процедурний розділи.

1. Етап збору інформації:
   * Аналіз документів (нормативно-правових актів, локальних документів управління соціального захисту).
   * Збір статистичних даних щодо діяльності управління.

На цьому етапі були використані як кількісні, так і якісні методи збору інформації, що дозволило отримати різнобічні дані про діяльність управління [25].

1. Етап аналізу та інтерпретації даних:
   * Систематизація та узагальнення отриманої інформації.
   * Статистична обробка кількісних даних.
   * Контент-аналіз якісної інформації.
   * Порівняльний аналіз показників діяльності управління.
   * Розробка моделей оптимізації діяльності управління.
   * Формулювання висновків та рекомендацій дослідження.

На цьому етапі відбувалась інтерпретація отриманих даних, їх співставлення з гіпотезою дослідження, формулювання відповідей на дослідницькі питання.

1. Етап впровадження результатів:
   * Розробка плану заходів з оптимізації діяльності управління соціального захисту на основі рекомендацій дослідження.
   * Реалізація запропонованих змін у роботі управління.
   * Моніторинг та оцінка ефективності впроваджених змін.
   * Коригування діяльності управління за результатами моніторингу.

Цей етап є важливим для забезпечення практичної значущості дослідження, його впливу на реальну діяльність управління соціального захисту [25].

Таким чином, дослідження особливостей діяльності управління соціального захисту населення Городоцької територіальної громади проводилось у кілька взаємопов'язаних етапів. Кожен етап мав свою специфіку та значення для досягнення мети дослідження. Послідовна реалізація цих етапів дозволила отримати повну, достовірну та практично значущу інформацію про діяльність управління, розробити рекомендації щодо її вдосконалення.

# РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

# 3.1. Організаційна структура та кадровий склад управління

Відділ надання соціальних послуг Городоцької територіальної громади є структурним підрозділом виконавчого комітету Городоцької сільської ради. Він забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення на території громади [20].

Організаційна структура Відділу є досить простою та включає два рівні: керівний (начальник відділу) та виконавчий (фахівець із соціальної роботи).

Очолює Відділ надання соціальних послуг начальник - Маркова Тетяна Василівна. До її компетенції належить [20]:

* загальне керівництво діяльністю Відділу;
* планування роботи Відділу, розподіл обов'язків між працівниками;
* контроль за якістю надання соціальних послуг;
* представництво інтересів Відділу у відносинах з іншими органами, організаціями;
* прийняття рішень щодо призначення соціальних допомог та послуг;
* підписання документів, що стосуються діяльності Відділу;
* проведення особистого прийому громадян.

Безпосереднє надання соціальних послуг здійснює фахівець із соціальної роботи - Щербатовська Оксана Леонідівна. До її обов'язків належить [20]:

* проведення оцінки потреб осіб/сімей у соціальних послугах;
* планування та надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів;
* ведення випадку, оцінка ефективності наданих послуг;
* представництво інтересів отримувачів послуг;
* інформування населення про соціальні послуги, що надаються Відділом;
* співпраця з іншими надавачами соціальних послуг у громаді;
* ведення документації, підготовка звітності.

Слід зазначити, що штатна чисельність Відділу є досить обмеженою, що може впливати на обсяг та якість соціальних послуг, які надаються мешканцям громади.

Важливим аспектом кадрового забезпечення Відділу є рівень кваліфікації та досвід роботи фахівців. Відповідно до Закону України "Про соціальні послуги" [2], фахівець із соціальної роботи повинен мати вищу освіту (ступінь бакалавра, магістра) за спеціальностями "Соціальна робота", "Соціальне забезпечення", "Психологія" тощо. Крім того, він має регулярно підвищувати свою кваліфікацію, брати участь у супервізії, дотримуватись етичних принципів соціальної роботи.

Таким чином, організаційна структура та кадровий склад Відділу надання соціальних послуг Городоцької територіальної громади відповідає типовій для управлінь соціального захисту базового рівня. Водночас, обмежена чисельність персоналу може бути викликом для забезпечення належної якості та доступності соціальних послуг для мешканців громади. Важливим завданням є зміцнення кадрового потенціалу Відділу, залучення додаткових фахівців, забезпечення їх постійного професійного розвитку.

# 3.2. Основні напрямки та результати діяльності управління

Відділ надання соціальних послуг Городоцької територіальної громади здійснює свою діяльність за кількома основними напрямками, які відповідають його функціям та завданням.

*Таблиця 3.2*

**Результати діяльності Відділу надання соціальних послуг Городоцької ТГ у 2023-2024 роках**

|  |  |
| --- | --- |
| **Напрямок діяльності** | **Заходи та результати** |
| Надання соціальних послуг вразливим категоріям | Послуга догляду вдома - 15 осіб  Соціальний супровід сімей опікунів - 5 сімей (19 осіб)  Соціальний супровід сімей у СЖО - 5 сімей (18 осіб)  Послуги інформування - 23 особи |
| Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю | Профілактичні рейди "Сім'я"  Акція "Солодощі - дітям! Протидія домашньому насильству" |
| Соціальна підтримка вразливих категорій населення | Інформаційно-роз'яснювальна робота щодо прав на соцзахист  Сприяння в оформленні документів для отримання допомоги  Заходи до свят для людей похилого віку та дітей |
| Співпраця та взаємодія з іншими суб'єктами | Участь в онлайн-нараді програми "U-Lead з Європою"  Бесіда з клієнтом пробації |

Проаналізуємо ці напрямки, спираючись на інформацію зі звіту за результатами оцінки потреб Городоцької територіальної громади у соціальних послугах [1].

1. Надання соціальних послуг вразливим категоріям населення. Це ключовий напрямок діяльності Відділу, який включає:
   * виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
   * оцінку їх потреб у соціальних послугах;
   * планування та надання соціальних послуг (догляд вдома, соціальний супровід, консультування, інформування тощо);
   * оцінку ефективності наданих послуг.

Згідно зі звітом, станом на вересень 2021 року послугу догляду вдома отримувало 15 осіб, соціальний супровід - 5 сімей опікунів (19 осіб, з них 6 дітей) та 5 сімей у СЖО (18 осіб, з них 12 дітей), послуги інформування - 23 особи.

1. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю:
   * здійснення соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
   * проведення профілактичних рейдів з метою виявлення та підтримки вразливих сімей;
   * вжиття заходів щодо протидії домашньому насильству.

У 2023-2024 роках Відділом було проведено ряд заходів у цьому напрямку: профілактичні рейди "Сім'я", вручення продуктових наборів сім'ям у СЖО в рамках акції "Солодощі - дітям! Протидія домашньому насильству".

1. Соціальна підтримка вразливих категорій населення:
   * проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо прав на соціальний захист та отримання соціальних послуг;
   * сприяння в оформленні документів для отримання соціальної допомоги;
   * організація оздоровлення та дозвілля дітей з сімей у СЖО.

Зокрема, у 2024 році Відділом були проведені заходи з нагоди свят для людей похилого віку та дітей громади.

1. Співпраця та взаємодія з іншими суб'єктами соціальної роботи:
   * участь у нарадах, навчаннях з питань організації надання соціальних послуг;
   * співпраця з закладами освіти, охорони здоров'я, органами пробації тощо.

У квітні 2024 року начальник Відділу взяв участь в онлайн-нараді програми "U-Lead з Європою" та провів бесіду з клієнтом пробації.

Основні напрямки діяльності у % співвідношенні Відділу надання соціальних послуг у 2023-2024 роках можна представити у вигляді такої діаграми (Рис 3.1):

**Рис. 3.2 Напрямки діяльності у % співвідношенні Відділу надання соціальних послуг у 2023-2024 роках**

Таким чином, основні зусилля Відділу спрямовані на надання соціальних послуг вразливим категоріям населення та здійснення соціальної роботи з сім'ями і дітьми. Значна увага приділяється інформуванню населення та наданню адресної підтримки.

Проте, за результатами оцінки потреб громади у соціальних послугах, охоплення послугами є недостатнім у порівнянні з кількістю осіб, які їх потребують. Зокрема, лише 15 з 715 осіб похилого віку отримують послугу догляду вдома, хоча потребу в ній відчувають значно більше. Спостерігається брак послуг для осіб з інвалідністю, бездомних осіб тощо.

Серед проблем респонденти називають слабку матеріально-технічну базу, брак фінансування та мотивації персоналу. Відтак, важливими завданнями є розширення спектру та збільшення охоплення соціальними послугами відповідно до потреб жителів громади, зміцнення ресурсної бази та кадрового потенціалу Відділу.

# 3.3. Проблеми в роботі управління та шляхи їх вирішення

Аналіз результатів опитування мешканців Городоцької ТГ та даних звіту про оцінку потреб громади у соціальних послугах (Додаток) дозволяє виявити ряд проблем у діяльності Відділу надання соціальних послуг та окреслити можливі шляхи їх вирішення.

*Таблиця 3.3*

**Проблеми в роботі Відділу надання соціальних послуг та шляхи їх вирішення**

|  |  |
| --- | --- |
| **Проблема** | **Шляхи вирішення** |
| Недостатнє охоплення соціальними послугами відносно потреб мешканців громади | Вивчення реальних потреб у соціальних послугах шляхом регулярних опитувань та оцінки  Розширення спектру соціальних послуг відповідно до виявлених потреб  Залучення додаткових надавачів соціальних послуг, у т.ч. недержавних |
| Слабка матеріально-технічна база та брак фінансування | Покращення матеріально-технічної бази шляхом залучення коштів місцевого бюджету, участі у грантових проектах  Оптимізація використання наявних ресурсів  Пошук альтернативних джерел фінансування соціальних послуг |
| Проблема територіальної доступності послуг для мешканців віддалених населених пунктів | Організація виїзних форм роботи та надання послуг за місцем проживання клієнтів  Забезпечення фахівців транспортом для здійснення виїздів  Розвиток інфраструктури надання послуг у віддалених населених пунктах |
| Брак спеціалізованих послуг для окремих категорій населення (осіб з інвалідністю, ВПО) | Вивчення специфічних потреб вразливих категорій населення<br>- Організація надання спеціалізованих послуг (денний догляд, підтримане проживання, психологічна реабілітація тощо)  Співпраця з профільними закладами та організаціями |
| Недостатня поінформованість населення про соціальні послуги | Посилення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед мешканців громади<br>- Використання різних каналів інформування (сайт громади, соцмережі, інформаційні листівки, зустрічі з населенням)  Підвищення компетентності фахівців |

Як бачимо, основними проблемами в роботі Відділу є недостатнє охоплення послугами відносно реальних потреб мешканців, слабка матеріально-технічна база, низька мотивація персоналу, проблеми доступності послуг у віддалених селах, брак спеціалізованих послуг для окремих категорій, недостатнє інформування населення (рис. 3.3).

**Рис. 3.3 Результати опитування мешканців Городоцької територіальної громади щодо проблем у діяльності управління соціального захисту населення**

Проаналізувавши результати опитування мешканців Городоцької територіальної громади щодо проблем у діяльності управління соціального захисту населення, можна зробити наступні висновки:

Недостатня поінформованість населення про соціальні послуги є найбільш гострою проблемою, на яку вказали 34% респондентів. Це свідчить про потребу в посиленні інформаційно-роз'яснювальної роботи серед жителів громади щодо наявних соціальних послуг, порядку їх отримання та діяльності управління соціального захисту. Необхідно використовувати різні канали комунікації (місцеві ЗМІ, сайт громади, соціальні мережі, зустрічі з населенням тощо) для донесення інформації до різних категорій мешканців.

Слабка матеріальна база управління соціального захисту є другою за значимістю проблемою (32% респондентів). Це вказує на потребу в оновленні та зміцненні матеріально-технічної бази управління, створенні належних умов для роботи персоналу та надання послуг клієнтам. Необхідно передбачити в бюджеті громади кошти на покращення матеріального забезпечення управління, а також активно залучати позабюджетні ресурси (участь у грантових проектах, співпраця з благодійними організаціями тощо).

Недостатнє охоплення соціальними послугами відзначили 24% опитаних. Це свідчить про те, що існуючий перелік та обсяг соціальних послуг не повною мірою відповідає потребам мешканців громади. Необхідно провести ґрунтовну оцінку потреб різних категорій населення у соціальних послугах, розширити їх спектр та збільшити кількість отримувачів. Важливо також розвивати інноваційні форми надання послуг (наприклад, денний догляд, підтримане проживання тощо), залучати до їх надання недержавних суб'єктів.

Проблему віддаленості клієнтів від центру громади, де розташоване управління соціального захисту, відзначили 8% респондентів. Це вказує на потребу в розвитку мобільних та виїзних форм надання соціальних послуг для жителів віддалених сіл. Доцільним є створення віддалених робочих місць для фахівців із соціальної роботи безпосередньо в старостинських округах, запровадження регулярних виїзних прийомів громадян, забезпечення фахівців транспортними засобами для здійснення візитів до місць проживання клієнтів.

На брак спеціалізованих послуг для окремих категорій населення (осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб тощо) вказали лише 2% опитаних. Хоча ця проблема є менш вираженою у порівнянні з іншими, вона потребує уваги з боку управління соціального захисту. Необхідно вивчити специфічні потреби вразливих категорій мешканців громади та організувати надання відповідних послуг (психологічна реабілітація, профорієнтація, соціальна інтеграція тощо) самостійно або у співпраці з профільними установами та організаціями.Шляхи вирішення цих проблем передбачають комплексний підхід на рівні громади. Зокрема, важливим є регулярне вивчення потреб мешканців у соціальних послугах та відповідне коригування діяльності Відділу. Залучення додаткових ресурсів та оптимізація їх використання дозволить зміцнити матеріальну базу. Мотивація персоналу має включати як матеріальні, так і нематеріальні чинники.

Для покращення доступності послуг необхідно розвивати виїзні форми роботи та інфраструктуру на місцях. Співпраця з профільними організаціями та навчання фахівців сприятиме розвитку спеціалізованих послуг. Посилення інформаційної роботи через різні канали підвищить обізнаність населення про наявні послуги та можливості їх отримання.

Важливо, що вирішення виявлених проблем потребує зусиль не лише Відділу надання соціальних послуг, але й інших структурних підрозділів виконкому, депутатського корпусу, громадськості. Лише спільними зусиллями можна досягти якісних змін у системі надання соціальних послуг в громаді та забезпечити їх максимальну відповідність потребам мешканців.

Для удосконалення діяльності управління соціального захисту населення Городоцької територіальної громади доцільно реалізувати комплекс заходів за такими напрямками:

1. Покращення адресності та доступності соціальних послуг:

* регулярне проведення оцінки потреб мешканців громади у соціальних послугах, формування "соціального паспорту" громади;
* розширення переліку соціальних послуг відповідно до виявлених потреб різних категорій населення;
* розвиток мобільних та виїзних форм надання послуг для жителів віддалених сіл;
* створення комплексної системи інформування населення про наявні соціальні послуги та умови їх отримання (через ЗМІ, сайт громади, соціальних працівників тощо).

1. Зміцнення кадрового потенціалу управління:

* забезпечення укомплектованості штату фахівцями відповідно до нормативів;
* підвищення кваліфікації працівників через участь у тренінгах, навчальних семінарах;
* впровадження системи матеріальної та нематеріальної мотивації персоналу;
* розвиток системи супервізійної підтримки фахівців для профілактики професійного вигорання.

1. Розвиток інфраструктури та матеріально-технічної бази:

* модернізація приміщень управління для забезпечення комфортних умов прийому громадян та роботи персоналу;
* придбання необхідного обладнання, у т.ч. комп'ютерної техніки, для підвищення ефективності роботи;
* забезпечення управління службовим автотранспортом для здійснення виїзної роботи та надання послуг у віддалених селах.

1. Залучення додаткових ресурсів для надання соціальних послуг:

* участь у конкурсах проектів та програм, що фінансуються з державного бюджету, міжнародними донорами;
* розвиток платних соціальних послуг для окремих категорій населення;
* залучення благодійних, громадських, релігійних організацій до надання соціальних послуг на волонтерських засадах.

1. Налагодження ефективної співпраці з іншими надавачами соціальних послуг та суб'єктами соціальної роботи на території громади:

* проведення спільних нарад, круглих столів, обмін інформацією;
* розробка та реалізація спільних проектів та програм;
* створення єдиної бази даних осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують соціальної підтримки.

1. Вдосконалення системи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг:

* розробка та впровадження стандартів якості соціальних послуг на рівні громади;
* проведення регулярних опитувань клієнтів щодо рівня їх задоволеності отриманими послугами;
* створення ефективної системи розгляду звернень та скарг громадян;
* проведення незалежного аудиту діяльності управління та аналіз його результатів.

Реалізація зазначених заходів дозволить підвищити ефективність діяльності управління соціального захисту населення Городоцької ТГ, покращити якість та доступність соціальних послуг для мешканців, сприяти своєчасному реагуванню на соціальні проблеми та запити громади. Важливим фактором успіху є консолідація зусиль управління, місцевої влади та громадськості у процесі реформування системи надання соціальних послуг на рівні територіальної громади.

# ВИСНОВКИ

Соціальний захист населення є одним з ключових завдань держави та важливою функцією органів місцевого самоврядування. Управління соціального захисту населення відіграють провідну роль у реалізації соціальної політики на рівні територіальних громад, забезпечуючи надання соціальних послуг та підтримки вразливим категоріям населення.

У першому розділі роботи було розглянуто теоретичні основи діяльності управлінь соціального захисту населення. Зокрема, було проаналізовано сутність та роль соціального захисту населення, який є комплексом організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на забезпечення добробуту кожного члена суспільства. Було зазначено, що соціальний захист включає як матеріальну підтримку вразливих груп, так і сприяння їх соціальній інтеграції та адаптації.

Також було досліджено нормативно-правову базу діяльності управлінь соціального захисту, яка включає Конституцію України, закони України "Про соціальні послуги", "Про місцеве самоврядування в Україні" та інші законодавчі акти, а також підзаконні нормативно-правові документи. Було відзначено важливу роль статті 46 Конституції України, яка гарантує громадянам право на соціальний захист та встановлює відповідні обов'язки держави.

Крім того, було розглянуто функції та повноваження управлінь соціального захисту населення, які включають реалізацію державних і місцевих програм соціального захисту, призначення та виплату соціальної допомоги, облік та підтримку окремих категорій громадян, соціальну роботу та надання соціальних послуг, співпрацю з інститутами громадянського суспільства, інформування та консультування громадян тощо.

У даній роботі було досліджено особливості діяльності управління соціального захисту населення на прикладі Городоцької територіальної громади Житомирської області. Аналіз нормативно-правової бази показав, що діяльність управління регламентується низкою законодавчих актів та підзаконних нормативно-правових документів, які визначають його завдання, функції, повноваження та механізми роботи.

Дослідження організаційної структури та кадрового складу управління виявило, що воно має досить типову для громад структуру та штат, який включає начальника та фахівця із соціальної роботи. Водночас, проблемним аспектом є недостатня чисельність персоналу по відношенню до кількості населення та його потреб у соціальних послугах.

Аналіз основних напрямів та результатів діяльності управління засвідчив, що пріоритетними в його роботі є надання соціальних послуг вразливим категоріям населення, соціальна підтримка сімей, дітей та молоді, реалізація різноманітних програм соціального захисту. Разом з тим, рівень охоплення послугами та їх відповідність потребам мешканців громади є недостатніми, що підтверджується результатами опитування населення.

У ході дослідження було виявлено ряд проблем у діяльності управління, серед яких - слабка матеріально-технічна база, брак фінансування та мотивації персоналу, недостатня територіальна доступність послуг для жителів віддалених сіл, обмежений спектр спеціалізованих послуг для окремих категорій населення. Шляхи вирішення цих проблем передбачають комплексний підхід на рівні громади та включають розширення переліку та покращення адресності послуг, зміцнення кадрового та ресурсного потенціалу управління, розвиток виїзних форм роботи та інфраструктури, налагодження співпраці з іншими надавачами послуг тощо.

Таким чином, удосконалення діяльності управління соціального захисту населення Городоцької територіальної громади потребує реалізації системних заходів, спрямованих на підвищення доступності та якості соціальних послуг, покращення матеріальної бази та мотивації персоналу, розширення взаємодії з громадськістю та іншими суб'єктами. Важливими передумовами успішності цього процесу є політична воля керівництва громади, залучення додаткових ресурсів, у тому числі з альтернативних джерел, а також активізація участі самих мешканців у формуванні та реалізації соціальної політики на місцевому рівні.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) (дата звернення: 01.06.2024).
2. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 01.06.2024).
3. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям: Закон України від 01.06.2000 р. № 1768-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1768-14#Text (дата звернення: 01.06.2024).
4. Про державну допомогу сім'ям з дітьми: Закон України від 21.11.1992 р. № 2811-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2811-12#Text (дата звернення: 01.06.2024).
5. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21.03.1991 р. № 875-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text (дата звернення: 01.06.2024).
6. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80) (дата звернення: 01.06.2024).
7. Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації : Постанова Кабінету Міністрів України від 26.09.2012 № 887 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/887-2012-п](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/887-2012-%D0%BF) (дата звернення: 01.06.2024).
8. Про затвердження Державного стандарту соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.06.2020 № 348 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20> (дата звернення: 01.06.2024).
9. Про затвердження Порядку призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.12.2001 р. № 1751. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1751-2001-%D0%BF#Text (дата звернення: 01.06.2024).
10. Про затвердження форми Заяви про призначення усіх видів соціальної допомоги та компенсацій: Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.01.2023 № 3. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0110-23#Text (дата звернення: 01.06.2024).
11. Анпілогова Б.Ю. Поняття юридичного механізму соціального захисту. Забезпечення стійкості у складних умовах : збірник матеріалів доповідей учасників міжнародної міждисциплінарної науково-практичної конференції. Харків–Брістоль, 8 червня 2023 р. Харків, 2023. С. 15-18.
12. Богданова Ю. Аналіз документів як метод у соціальних дослідженнях // Мультиверсум. 2021. № 3. С.34-38.
13. Болотіна Н.Б. Право соціального захисту України. К.: Знання, 2008. 663 с.
14. Звіт за результатами оцінки потреб Городоцької територіальної громади у соціальних послугах, вересень 2021 року.
15. Зозуля І. Поняття «соціальний захист» в контексті наукових досліджень. Актуальні проблеми державного управління. 2021. №3(84). С. 24-29.
16. Інтерв'ювання в соціальній роботі / За ред. Т. Семигіної. К.: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2019. 164 с.
17. Кабаченко Н. В. Моніторинг та оцінювання в соціальній роботі: навч. посіб. К.: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2022. 180 с.
18. Лібанова Е.М. Соціальна орієнтація ринкової економіки як передумова консолідації суспільства.Вісник НАН України. 2010. № 8. С. 55-61.
19. Методи збору та аналізу інформації у соціальній роботі: навч. посіб. / О. В. Безпалько, Т. Г. Веретенко, І. Д. Звєрєва та ін.; за ред. О. В. Безпалько. К.: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 240 с.
20. Офіційний сайт Городоцької територіальної громади. URL:  [https://gorodotska-gromada.gov.ua/ /](https://horodok-rada.gov.ua/)(дата звернення: 01.06.2024).
21. Палій О.М. Соціальна політика України в контексті європейської інтеграції. Україна: аспекти праці. 2006. № 1. С. 19-24.
22. Петренко Л. Спостереження як метод збору даних у дослідженнях з соціальної роботи // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія "Соціальна робота". 2022. № 1. С.23-27.
23. Семигіна Т. В. Використання результатів соціальних досліджень у практиці соціальної роботи // Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2019. Том 2. С. 84-91.
24. Скуратівський В.А. Соціальна політика. К.: УАДУ, 2003. 265 с.
25. Шамрай О. Використання статистичних даних у дослідженнях з соціальної роботи // Методологія досліджень з соціальної роботи. 2020. № 2. С.45-51.

# ДОДАТКИ

Питання для опитування мешканців Городоцької територіальної громади щодо соціальних послуг та діяльності управління соціального захисту населення

1. Чи знаєте Ви про існування управління соціального захисту населення у Вашій громаді?
   * Так
   * Ні
   * Важко відповісти
2. Чи доводилося Вам або членам Вашої родини звертатися до управління соціального захисту населення протягом останніх 12 місяців?
   * Так
   * Ні (перехід до питання 5)
3. З якою метою Ви або члени Вашої родини зверталися до управління соціального захисту населення? (можна обрати кілька варіантів)
   * Оформлення соціальних виплат та допомог
   * Отримання соціальних послуг (догляд вдома, соціальний супровід тощо)
   * Консультування з питань соціального захисту
   * Інше (вкажіть, що саме)
4. Чи задоволені Ви якістю послуг, отриманих в управлінні соціального захисту населення?
   * Повністю задоволений/на
   * Скоріше задоволений/на
   * Скоріше не задоволений/на
   * Зовсім не задоволений/на
   * Важко відповісти
5. Які соціальні послуги, на Вашу думку, потрібні у Вашій громаді? (можна обрати кілька варіантів)
   * Догляд вдома для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
   * Денний догляд для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
   * Соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах
   * Соціальна адаптація та реабілітація осіб з інвалідністю
   * Послуги із працевлаштування та професійного навчання
   * Психологічна підтримка та консультування
   * Інше (вкажіть, що саме)
6. Чи вважаєте Ви, що у Вашій громаді достатньо інформації про соціальні послуги та діяльність управління соціального захисту населення?
   * Так, інформації достатньо
   * Ні, інформації недостатньо
   * Важко відповісти
7. Які проблеми, на Вашу думку, існують у діяльності управління соціального захисту населення Вашої громади? (можна обрати кілька варіантів)
   * Недостатня кількість персоналу
   * Низька кваліфікація персоналу
   * Незручний графік роботи
   * Брак інформації про послуги
   * Складна процедура оформлення документів
   * Недостатній перелік послуг
   * Інше (вкажіть, що саме)
8. Що, на Вашу думку, потрібно зробити для покращення роботи управління соціального захисту населення у Вашій громаді? (можна обрати кілька варіантів)
   * Збільшити кількість персоналу
   * Підвищити кваліфікацію персоналу
   * Розширити перелік соціальних послуг
   * Спростити процедуру оформлення документів
   * Покращити матеріально-технічну базу
   * Збільшити фінансування
   * Посилити інформування населення про послуги
   * Інше (вкажіть, що саме)
9. Чи берете Ви особисто або члени Вашої родини участь у формуванні соціальної політики Вашої громади (громадські слухання, обговорення, звернення тощо)?
   * Так, постійно
   * Так, іноді
   * Ні, але хотіли б
   * Ні, не бачу в цьому потреби
   * Важко відповісти
10. Ваші пропозиції щодо покращення соціального захисту та надання соціальних послуг у Вашій громаді:

Дякуємо за участь в опитуванні!

Соціально-демографічний блок: 11. Ваша стать:

* Чоловіча
* Жіноча

1. Ваш вік:

* 18-29 років
* 30-39 років
* 40-49 років
* 50-59 років
* 60 років і старше

1. Ваш рівень освіти:

* Неповна середня освіта
* Повна загальна середня освіта
* Професійно-технічна освіта
* Базова вища освіта
* Повна вища освіта

1. Ваше основне заняття:

* Працюю
* Навчаюсь
* Безробітний/на, шукаю роботу
* Веду домашнє господарство
* Перебуваю на пенсії
* Інше (вкажіть, що саме)

1. До якої категорії населення Ви належите? (можна обрати кілька варіантів)

* Особа похилого віку
* Особа з інвалідністю
* Внутрішньо переміщена особа
* Багатодітна сім'я
* Одинокий батько/мати
* Учасник АТО/ООС
* Малозабезпечена сім'я
* Інше (вкажіть, що саме)