



УДК 352.07

[https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11\(25\)-44-56](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11(25)-44-56)

**Бражко Олена Вадимівна** доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри публічного управління та адміністрування, Маріупольський державний університет, вул. Преображенська, 6, м. Київ, <https://orcid.org/0009-0001-5909-4481>

## ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНТЕГРОВАНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ДЕРЖАВНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

**Анотація.** Розглянуто підходи до створення інтегрованої системи надання соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад та визначено, що єдина система надання послуг об'єднує адміністрування, бюджетування, розміщення, управління та бази даних і впроваджується на всіх рівнях інтеграції (команда, послуга та організація). З'ясовано, що інститути системи надання соціальних послуг за ознаками належності до суспільних секторів можна вирізнити в державні та недержавні, а за територіальними ознаками їх функціонування в загальнодержавні та регіональні. Аналіз дав змогу встановити, що функціонування інтегрованої системи надання соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад має ґрунтуватися на наступних властивостях: пріоритет безпеки дитини понад усе, родина це найкраще середовище для розвитку дитини, виховання дітей є важливим обов'язком, старість з повагою та гідністю, кожен місцевий житель - це ресурс, самоорганізація місцевих жителів для спільного вирішення місцевих проблем, відповідальні громади. Обґрунтовано комплекс опорних принципів та засад діяльності, для запровадження інтегрованої системи надання соціальних послуг, які забезпечують якість управлінських рішень щодо розвитку соціальних послуг та системність і послідовність дій у процесі їх надання. Доведено, що успішна та ефективна інтеграція на рівні громади можлива лише за умови послідовної реалізації чотирьох інтеграційних завдань, які складають модель інтегрованої системи надання соціальних послуг. Дослідження дало змогу виявити, що перспективні моделі організації надання соціальних послуг складаються з кількох етапів: щорічне визначення потреб населення адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах; затвердження пріоритетних переліків послуг; планування необхідних видатків у місцевих бюджетах; надання послуг через мережу комунальних та недержавних організацій; моніторинг, управління та оцінка соціальних послуг. Визначено, що формування єдиного інформаційного простору, інтегрування інформаційних ресурсів різних структур, забезпечення своєчасного, достовірного і повного доступу до інформації та обміну цією





інформацією, відіграє провідну роль у розробці та реалізації системи інтеграції соціальних послуг.

**Ключові слова:** державний рівень, інтеграція, інтегративні соціальні послуги, місцевий рівень, об'єднані територіальні громади, регіональний рівень, соціальне забезпечення, функціонування.

**Brazhko Olena Vadimovna** Doctor of Public Administration, Professor, Professor of the Department of Public Administration and Administration, Mariupol State University, Preobrazhenska St., 6, Kyiv, <https://orcid.org/0009-0001-5909-4481>

## FUNCTIONING OF INTEGRATED SOCIAL SERVICES AT THE STATE AND LOCAL LEVEL

**Abstract.** Approaches to creating an integrated system of providing social services at the level of united territorial communities were considered and it was determined that a single system of providing services combines administration, budgeting, accommodation, management and databases and is implemented at all levels of integration (team, service and organization) . It has been found that the institutions of the system of providing social services can be divided into state and non-state based on the characteristics of belonging to public sectors, and national and regional based on the territorial characteristics of their functioning. The analysis made it possible to establish that the functioning of the integrated system of providing social services at the level of united territorial communities should be based on the following properties: the priority of the child's safety above all else, the family is the best environment for the child's development, raising children is an important duty, old age with respect and dignity, every local resident is a resource, self-organization of local residents to jointly solve local problems, responsible communities. A set of supporting principles and principles of activity for the introduction of an integrated system of providing social services, which ensure the quality of management decisions regarding the development of social services and the systematicity and consistency of actions in the process of providing them, are substantiated. It has been proven that successful and effective integration at the community level is possible only under the condition of consistent implementation of the four integration tasks that make up the model of the integrated system of providing social services. The research made it possible to discover that promising models of the organization of providing social services consist of several stages: annual determination of the needs of the population of administrative-territorial units in social services; approval of priority lists of services; planning of necessary expenditures in local budgets; provision of services through a network of communal and non-governmental organizations; monitoring, management and evaluation of social services. It was determined that the formation of a single information space, integration of information resources of various structures, provision of timely,







reliable and complete access to information and exchange of this information, plays a leading role in the development and implementation of the system of integration of social services.

**Keywords:** state level, integration, integrative social services, local level, united territorial communities, regional level, social security, functioning.

**Постановка проблеми.** Сьогодні реформи в усіх сферах українського суспільства, включаючи державне управління та місцеве самоврядування, спрямовані на децентралізацію та демократизацію влади шляхом запровадження ефективних та відкритих структур управління на місцевому рівні або рівні громади, супроводжуються змінами в соціальній сфері, соціальній політиці, діяльності різних соціальних інститутів. Це стосується створення ефективних та відкритих структур управління на рівні місцевих органів влади. Важливу роль у розвитку держави в цілому відіграють громади як соціальні організації людей, об'єднаних за місцевими, професійними, релігійними та іншими ознаками.

Відповідно до реформи територіальної організації влади, держава як суб'єкт соціального захисту населення, визначає лише основні принципи, орієнтири та стратегічні напрями соціальної політики і здійснює регуляторну та координуючу діяльність у цій сфері. А от об'єднані територіальні громади відіграють вирішальну роль у забезпеченні інтересів і потреб громадян в усіх сферах життєдіяльності, у тому числі у сфері надання соціальних послуг.

Необхідність реформування системи соціальних послуг обговорюється з 1990-х років минулого століття, але систематична робота в цьому напрямку розпочалася у 2001 році. Одним з основних напрямків роботи в цей період була передача повноважень місцевим органам влади щодо планування, фінансування та організації соціальних послуг. Цей процес деталізований у проекті «Стратегії розвитку соціальних послуг в Україні на період 2021-2025 років»[1] та окреслює шляхи забезпечення доступності, адресності та фінансової ефективності соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах (далі - ОТГ). Традиційно відповідальність за надання соціальних послуг була делегована місцевим органам влади на обласному та районному рівнях, що дозволило формалізувати інституційний соціальний захист вразливих груп населення, таких як діти, люди похилого віку та особи з інвалідністю, які потребують державної опіки.

Децентралізація, консолідація місцевих громад та процес деінституціалізації, що триває, вимагають розвитку моделей соціальних послуг за місцем проживання отримувачів. Поняття «інтегровані соціальні послуги» є відносно новою категорією у сфері соціальної роботи, яке і формувалося впродовж останніх десяти років, але донині ще не має чіткого інтерпретування. Розвиток систем соціальних послуг стоїть перед такими пріоритетами, як більша увага до кожного окремого клієнта, інклюзивне





надання соціальних послуг, адресність, доступність та ефективність. Це можливо завдяки інтегрованому підходу до надання соціальних послуг на рівні громади. У цьому випадку інтеграція спрямована насамперед на покращення співпраці між соціальними інституціями, що діють у громаді: службами у справах дітей, освітою та охороною здоров'я, соціальним захистом тощо. Наразі теоретичному та науковому осмисленню інтегрованого надання соціальних послуг приділяється недостатньо уваги.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичні, практичні та наукові інтереси О. Безпалько, І. Зверева, Ж. Петрочко, З. Кияниці були спрямовані на аспекти розвитку інтегрованих соціальних служб, підходи щодо організації діяльності інтегрованих соціальних служб у громадах розкриває Ю. Попик. Автором проаналізовано особливості діяльності інтегрованих соціальних служб та обґрунтовано необхідність їх впровадження в територіальних громадах як суб'єктів надання соціальних послуг населенню. На розвитку системи інтегрованих соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах в умовах децентралізації акцентує свою увагу Л. Ільчук. В. Поліщук, А. Попович, Г. Слосанська, Г. Лещук у колективній монографії висвітлили актуальні питання надання соціальних послуг у територіальній громаді: впровадження інтегрованих соціальних служб, вдосконалення механізмів фінансування вирішення соціальних проблем громади, здійснення моніторингу та оцінювання соціальних програм і проектів за участю громадськості. Л. Мельнічук розглядає формування інтегрованої системи послуг на рівні соціогуманітарного спрямування, обґрунтовує доцільність запровадження інтегрованих підходів у систему соціального обслуговування населення. К. Дубич у дисертаційному дослідженні розкриває, в межах організаційного механізму державного управління системою надання соціальних послуг, інтегральні функції державних інститутів, досліджує сучасний стан розроблення і впровадження інструментів цього механізму в Україні. Аналіз наукових публікацій вітчизняних і зарубіжних вчених, дослідників надало можливість дослідити функціонування інтегрованих соціальних послуг на державному та місцевому рівні, виявити наявні проблемні сфери і теоретичні прогалини, що потребують подальших досліджень.

**Метою статті є** узагальнення найпоширеніших підходів до створення інтегрованої системи надання соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад, аналіз сучасного стану функціонування інтегрованих соціальних послуг на державному та місцевому рівні, виявлення проблем і визначення перспектив.

**Виклад основного матеріалу.** Не існує універсального підходу до терміну «інтеграція», що охоплює різноманітні підходи та методи, а не єдиний підхід, спрямований на досягнення координації та ефективності між різними послугами для досягнення найкращих результатів для користувачів послуг. У





найширшому розумінні інтеграція передбачає єдину систему соціальних послуг і планування соціального забезпечення, яка впроваджується і управляється спільно з партнерами, а сама система надання послуг об'єднує адміністрування, бюджетування, розміщення, управління та бази даних і впроваджується на всіх рівнях інтеграції.

Інтеграція полегшується тоді, коли один орган влади відповідає за всі соціальні послуги, але це не завжди можливо через різну структуру місцевого самоврядування. Зростання потреби в інтеграції послуг пов'язують також із маркетингацією соціальних послуг, щораз більшими вимогами отримувачів послуг щодо можливостей індивідуального вибору послуги, фінансовим тиском на органи місцевого самоврядування. Крім цих чинників, для України виняткове значення мають процеси адміністративного реформування та деінституалізації соціальних послуг для людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, правопорушників. За визначенням, інтегровані соціальні послуги - це комплексний підхід до надання соціальних послуг у суспільстві, що включає освіту, охорону здоров'я, профілактику правопорушень серед дітей та інші види послуг, що надаються з метою покращення соціального благополуччя суспільства та вразливих категорій громадян.

Незважаючи на реформи у сфері соціального захисту, структура системи надання соціальних послуг в Україні є дуже складною, сповненою труднощами та заплутаною, що значно ускладнює її функціонування як на державному так і на місцевому рівні. Ця складність зумовлена тим, що до складу організацій, відповідальних за формування та реалізацію політики в системі соціальних послуг, входить велика кількість державних установ, відомств та організацій. Розглянемо більш детально інституції, які складають основу системи надання соціальних послуг, тобто інституції, що діють на національному та регіональному рівнях, та їх основні функції. Основними інституціями системи надання соціальних послуг на національному рівні є по-перше Президент України - глава держави та гарант дотримання прав громадян; по - друге Верховна Рада України - законодавчий орган, уповноважений ініціювати та приймати закони; по - третє - Кабінет Міністрів України, Міністерство соціальної політики, Міністерство економічного розвитку, інші міністерства та центральні органи виконавчої влади, що забезпечують функціонування системи соціальних послуг в цілому[2, с. 230- 231]. Одним із головних завдань Мінсоцполітики є забезпечення наших громадян своєчасною, доступною та якісною підтримкою, налагодження системи надання соціальних послуг та соціальної роботи, наближеної до європейської практики[3].

На регіональному рівні функціонування системи надання соціальних послуг забезпечують основні державні інституції, відповідальні за організацію надання соціальних послуг: місцеві державні адміністрації та виконавчі





органи місцевого самоврядування. Закон України «Про місцеве самоврядування» регулює повноваження органів місцевого самоврядування у сфері соціального забезпечення та соціального захисту населення [4]. Нова редакція Закону України «Про соціальні послуги» визначає перелік базових соціальних послуг, які мають надаватися на рівні громад (районів, міст та ОТГ) на основі результатів оцінки потреб. Відповідальність за планування, фінансування та організацію надання базових соціальних послуг покладається на місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування» [5].

Посилаючись на матеріали для вступного семінару «Організація системи соціальної підтримки населення в ОТГ» доцільно констатувати, що створення інтегрованої системи надання соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад має ґрунтуватися на наступних властивостях:

– Пріоритет безпеки дитини понад усе. Враховувати потреби дітей та створювати безпечні та комфортні умови для їхнього розвитку в громаді. Прихильність підходу «Безпечні сім'ї та діти в безпечному середовищі».

– Родина - найкраще середовище для розвитку дитини. Ідея захисту та зміцнення сім'ї як первинної інституції для позитивної соціалізації та успіху дитини як особистості має стати найважливішою цінністю, що зміцнює суспільство.

– Виховання дітей є важливим обов'язком. Через реалізацію державної сімейної політики та знання, вміння і навички батьківства, що формуються в суспільстві завдяки систематичній діяльності, утверджується усвідомлена відповідальність батьків за виховання своїх дітей.

– Старість з повагою та гідністю. Підтримка людей похилого віку - це інвестиція, а не пожертва. Старість - це не минуле, а незамінний життєвий досвід, що має практичну цінність.

– Кожен місцевий житель - це ресурс. Для людей з особливими потребами, дітей, молоді та людей похилого віку створені умови для реалізації їхнього потенціалу. Якщо навички, таланти та сильні сторони кожної людини правильно використані для добробуту громади, вони можуть стати рушійною силою розвитку суспільства та покращення якості життя.

– Самоорганізація місцевих жителів для спільного вирішення місцевих проблем та відповідальні громади. Це громади, які визнають свою відповідальність за протиправні дії місцевих жителів, вживають заходів для їх мінімізації та перевиховання порушників. Запровадження інтегрованої системи надання соціальних послуг має базуватися на комплексі опорних принципів та засад діяльності які забезпечують якість управлінських рішень щодо розвитку соціальних послуг та системність і послідовність дій у процесі їх надання. До системи опорних принципів доцільно віднести:

– Принцип солідарності - принцип «належної централізації», що ґрунтується на спільних інтересах, єдності дій та спільній відповідальності для





досягнення рівності соціальних прав для всіх громадян та можливостей їх реалізації;

– Принцип субсидіарності - принцип «належної децентралізації». Ідея полягає в тому, що державне втручання в життя громади або громадянина відбувається лише тоді, коли власних ресурсів громади або особистих ресурсів громадянина недостатньо. У цьому випадку відбувається рух «зверху-вниз» з точки зору збільшення повноважень і ресурсів та «знизу-вгору» з точки зору формування політики;

– Принцип інтеграції - координація дій людей, процесів, інструментів і технологій для забезпечення ефективного надання послуг [6, с. 24].

На нашу думку, набір основних принципів має бути доповнений робочими принципами, серед яких: принципи соціальної справедливості; створення рівних можливостей для соціального захисту та забезпечення рівного доступу до ресурсів як для надавачів, так і для отримувачів послуг;

принципи відповідного врядування: відповідний захист прав людини, прозорість процесів прийняття рішень, підзвітність урядів, приватного сектору та організованого громадянського суспільства перед тими, на кого впливають їхні рішення та дії; принцип соціальної інклюзії: забезпечення рівних умови соціального захисту навіть для найбільш вразливих верств населення.

Отже, інтегрована система надання соціальних послуг є загально визнаним та високоефективним підходом до організації надання соціальних послуг та задоволення потреб громадян. Суть системи полягає в узгодженості та координації функцій і діяльності організацій на різних рівнях управління, які синхронно та спільно вирішують проблемні ситуації, запобігають та усувають соціальні ризики та вразливості громадян комплексно та економічно ефективно. Доведено, що успішна та ефективна інтеграція на рівні громади можлива лише за умови послідовної реалізації чотирьох інтеграційних завдань, які складають модель інтегрованої системи надання соціальних послуг:

1. Інтеграція управління - забезпечення наявності та функціонування всіх компонентів системи. Основною метою цього кроку є створення відповідних управлінських структур та структурних підрозділів з відповідними повноваженнями для виконання функцій планування соціального захисту та визначення управлінських потреб.

2. Стратегія інтеграції - це процес гармонізації політики та інституцій із взаємопов'язаними цілями. Це спільний концептуальний та адміністративний підхід до організації та впровадження заходів соціального захисту як по вертикалі в межах одного сектору, так і по горизонталі між кількома секторами. Стратегічне планування та програмне бюджетування складають основу розробки інтегрованої стратегії.





3. Інтегровані процеси - процеси, визначені або встановлені під час інтеграції, а також узгоджені правила та процедури, які мають застосовуватися в процесі організації надання послуг конкретним особам (наприклад, єдина управлінська інформаційна система, міжвідомча та міждисциплінарна співпраця, єдиний формат оцінки потреб, програми навчання та розвитку потенціалу для єдиного персоналу тощо).

4. Технологія інтеграції (включаючи інтеграцію фронт-офісу) - використання технології як інструменту інтеграції. Наприклад, поширення фронт-офісів, так званого «єдиного вікна» для потреб системи соціального захисту, та організація надання соціальних послуг значною мірою сприяють інтеграції всіх систем на рівні ОТГ. Використання методів кейс-менеджменту та оцінки індивідуальних або сімейних потреб є основою для взаємодії між різними надавачами послуг.

У моделі інтегрованої системи соціального захисту взаємодія між управлінцями на різних інституційних рівнях відбувається через спільну інформаційну систему [7, с. 92]. Процес інтеграції управління передбачає, перш за все, максимальну участь місцевих громад у всіх процесах забезпечення життєдіяльності, включаючи соціальний захист. Це означає надання місцевим громадам права самостійно приймати рішення щодо організації та надання соціальних послуг, а також мобілізацію зусиль і ресурсів усіх суб'єктів громади. Розширення сфери автономії вимагає посилення відповідальності органів місцевого самоврядування за реалізацію цих повноважень та створення відповідних інституційних структур управління, які б гарантували реалізацію цих повноважень. Типова організаційна структура, що управляє об'єднаними територіальними громадами, традиційно складається з такої ієрархії: розробка місцевої політики соціального захисту, реалізація політики та надання соціальних послуг [8, с. 80].

Для того, щоб створити інтегровану систему надання соціальних послуг, необхідно узгодити політику і програми з взаємопов'язаними цілями. Це завдання має бути вирішене на рівні об'єднаних територіальних громад шляхом запровадження комплексної системи стратегічного планування та бюджетування. Стратегічне планування, за своєю природою, є одним з найважливіших інструментів покращення координації та узгодженості дій між усіма зацікавленими сторонами. Використання стратегічного планування для розвитку соціальних послуг передбачає багато елементів, які сприяють посиленню інтегративного потенціалу планової діяльності, найважливішими з яких є

– органічна інтеграція процесу планування соціальних послуг у загальну стратегію соціально-економічного розвитку суспільства сприяє узгодженості та сталості загального розвитку громади;





– визначення стратегічних цілей розвитку соціальних послуг через виявлення суспільних потреб та максимальну активізацію і об'єднання зусиль суспільства;

– визначення джерел фінансування та механізмів фінансування системи соціальних послуг з метою уникнення необхідності фінансування інфраструктури та інтеграції ресурсів для досягнення визначених цілей.

Стратегічне планування передбачає участь усіх членів громади у пошуку рішень конкретних соціально-економічних проблем, які існують на місцевому рівні. Цей підхід може бути використаний для визначення пріоритетів місцевого розвитку, залучення постачальників послуг та розподілу бюджетних коштів. Загалом цілями інтеграційного процесу на рівні територіальних громад є гарантування ефективного та ощадливого використання наявних у них ресурсів, забезпечення безпеки та соціального благополуччя громадян, сприяння самоорганізації для подолання соціальних ризиків і проблем, а також надання окремим громадянам і сім'ям, які перебувають у скрутній життєвій ситуації, можливості максимально швидкого доступу до соціальних послуг. Для цього необхідне формування єдиного інформаційного простору спільноти, координація механізмів міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії та активізація і залучення громади до розв'язання соціальних проблем [9, С. 50-53]

Доцільно констатувати, що формувати єдиний інформаційний простір, інтегрувати інформаційні ресурси різних структур, забезпечувати своєчасний, достовірний і повний доступ до інформації та обмін цією інформацією, відіграє провідну роль у розробці та реалізації системи інтеграції соціальних послуг. У зв'язку з цим ми пропонуємо виокремити деякі найважливіші аспекти реалізації інтегрованої моделі надання соціальних послуг, саме:

– впровадження єдиної раціональної структури розміщення соціальної інформації на офіційних сайтах органів місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад;

– створення рекомендованого переліку інформації щодо соціального захисту жителів, переліку соціальних послуг та умов їх отримання а також широке впровадження інтерактивних елементів на цих сайтах, таких як електронна приймальня як механізм консультацій з громадянами, розширення доступу до соціально значущої інформації, електронні голосування як можливість інтерактивної участі місцевих мешканців в обговоренні стратегій і програм розвитку, обговорення актуальних питань життя, опитування громадської думки. Все це забезпечить реальну двосторонню комунікацію між владою та місцевим населенням.;

– розвиток систем електронних муніципальних послуг, що слугуватиме найбільш простій та доступній взаємодії посадових осіб об'єднаної територіальної громади, представників бізнесу, громадських організацій, ЗМІ,





звичайним жителям за допомогою інформаційних технологій та надання послуги з максимальною чесністю в будь-який час.

Ще одним ефективним та універсальним джерелом інформації для планування інтегрованих систем надання соціальних послуг є картування. Це електронне, графічне представлення окремих компонентів соціального профілю громади з точки зору суб'єктів надання соціальних послуг, суб'єктів та соціальних інституцій, що діють на відповідній території. Картування може використовуватися для моніторингу становища певних організацій або для оцінки доступності певних соціальних послуг. Залежно від мети, на карту можна наносити будь-яку інформацію, щоб забезпечити найкраще планування нових послуг та ефективного використання наявних ресурсів. Вона також може бути використана для забезпечення отримання послуг певними вразливими групами населення, передбачення структури міждисциплінарних команд під час соціальної роботи з особами та сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, інформування місцевих мешканців про існуючі соціальні мережі, служби, установи та заклади, що надають соціальні послуги за місцем проживання чи за його межами [10, с.115-116].

Єдина система управління даними має відіграти свою роль у поглибленні інтеграції, взаємодії та координації процесів соціального захисту та мати такі важливі переваги: прискорення надання соціальних послуг окремим громадянам і сім'ям, які опинилися у важкій життєвій ситуації; спрощення і оптимізація документообігу та механізмів моніторингу та контролю надання соціальних послуг; забезпечення збору, обробки та зберігання великих обсягів інформації; автоматично формувати статистичні показники для моніторингу та оцінки ефективності системи соціального обслуговування тощо[11, с. 189].

Виходячи з ключових елементів нормативно-правової бази надання соціальних послуг на рівні громади, можна виділити наступні механізми управління цими послугами: фронт-офіси та бек-офіси. Фронт-офіс, що надає адміністративні послуги, має бути ключовим входом до інформаційної системи об'єднаних територіальних громад, де збирається найбільше даних про отримувачів послуг, які передаються відповідним підрозділам та посадовим особам. Таким чином, фронт-офіс ЦНАП слугує ще однією організацією для виявлення осіб та сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, а бек-офіси забезпечують організаційну єдність в обробці заяв та документів громадян. Водночас, Центр надання адміністративних послуг - це також організаційна форма «єдиного вікна» в об'єднаних територіальних громадах, а їхня технологія - це система взаємовідносин між владою та громадянами без «неправильних дверей». Фронт-офіси призначені для того, щоб громадяни могли отримати якомога більше послуг в одному місці, незалежно від того, які органи влади надають ці послуги [6].





Таким чином, концепція моделі виглядає наступним чином: «фронт-офіс»: прийом документів та заяв, особистий прийом громадян - керівники ЦНАП, спеціалісти старостатів, кейс-менеджери. «Бек-офіс»: надання соціальних послуг, соціально орієнтованих адміністративних послуг - спеціалісти, соціальні працівники ЦСССДМ, працівники Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Наостанок змодельовано інтегровану модель надання соціальних послуг на прикладі сім'ї з дитиною-інвалідом. 1. Сім'я звертається до Центру соціального обслуговування населення об'єднаної громади. 2. Кейс-менеджер оцінює потреби родини та розробляє індивідуальний план розвитку. 3. Спеціаліст протягом певного часу працює із родиною над задоволенням її потреб, скеровує її до різних інтегрованих служб за місцем проживання, оцінює прогрес у розвитку сім'ї та коригує план дій. 4. В результаті всі члени родини отримують комплексні та послідовні послуги, включно з послугами раннього втручання, інклюзивними ресурсними центрами, медичним обслуговуванням, інклюзивною освітою та проактивною батьківською підтримкою. 5. З батьками та дітьми працює мультидисциплінарна команда, що включає лікарів, соціальних працівників, логопедів, психіатрів, психологів тощо. Такий комплексний підхід максимально підвищує ефективність як соціальної роботи так і функціонування інтегрованих соціальних послуг на державному та місцевому рівні загалом.

**Висновки.** Основною тенденцією у наданні соціальних послуг є створення моделей інтегрованих соціальних послуг на рівні громади. Нами розглянуто підходи до створення інтегрованої системи надання соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад та визначено, що єдина система надання послуг об'єднує адміністрування, бюджетування, розміщення, управління та бази даних і впроваджується на всіх рівнях інтеграції.

З'ясовано, що інститути системи надання соціальних послуг за ознаками належності до суспільних секторів можна вирізнити в державні та недержавні, а за територіальними ознаками їх функціонування в загальнодержавні та регіональні. Встановлено, що функціонування інтегрованої системи надання соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад має ґрунтуватися на властивостях: пріоритет безпеки дитини понад усе, родина це найкраще середовище для розвитку дитини, виховання дітей є важливим обов'язком, старість з повагою та гідністю, кожен місцевий житель - це ресурс, самоорганізація місцевих жителів для спільного вирішення місцевих проблем, відповідальні громади.

Обґрунтовано комплекс опорних принципів та засад діяльності, для запровадження інтегрованої системи надання соціальних послуг, які забезпечують якість управлінських рішень щодо розвитку соціальних послуг та системність і послідовність дій у процесі їх надання. Доведено, що успішна





та ефективна інтеграція на рівні громади можлива лише за умови послідовної реалізації чотирьох інтеграційних завдань, які складають модель інтегрованої системи надання соціальних послуг. Дослідження дало змогу виявити, що перспективні моделі організації надання соціальних послуг складаються з кількох етапів: щорічне визначення потреб населення адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах; затвердження пріоритетних переліків послуг; планування необхідних видатків у місцевих бюджетах; надання послуг через мережу комунальних та недержавних організацій; моніторинг, управління та оцінка соціальних послуг.

Визначено, що формування єдиного інформаційного простору, інтегрування інформаційних ресурсів різних структур, забезпечення своєчасного, достовірного і повного доступу до інформації та обміну цією інформацією, відіграє провідну роль у розробці та реалізації системи інтеграції соціальних послуг. Змодельовано інтегровану модель надання соціальних послуг на прикладі сім'ї з дитиною-інвалідом.

Водночас, потрібні додаткові дослідження щодо управління якістю та ефективністю надання соціальних послуг в об'єднаних громадах.

#### **Література:**

1. Стратегія розвитку систем соціальних послуг в Україні на період 2021 – 2025 рр. URL: <https://caritas.ua/wp-content/uploads/2021/09/strategiya-rozvytku-systemy-soczialnyh-poslug-v-ukrayini-na-period> (дата звернення 05.08.2023).
2. Дубич. К.В. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг: дис. ...д-ра. наук з держ. упр.: 25.00.02. / Київ, 2015. 437 с.
3. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту: Наказ Мінсоцполітики від 25.02.2019 № 282 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0092739-21#Text> (дата звернення 05.08.2023).
4. Про місцеве самоврядування: Закон України від 1997 р. зі змінами та доповненнями № 3137-IX від 30.05.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр#Text> (дата звернення 08.08.2023).
5. Про соціальні послуги: Закон України від 2019 року, редакція від 27.04.2022, підстава № 2193-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 09.08.23).
6. Організація системи соціальної підтримки населення в ОТГ: Комплексна навчальна програма для представників ОТГ. наказ Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.filepicker.io/api/file/AqjyjFnJSO2JYfZaYxSU> (дата звернення 10.08.2023).
7. Горшина Н. Природа та особливості реалізації інтегрованих соціальних послуг в Україні. *Соціальна робота і освіта*. 2019. № 4. С 84-103.
8. Ясинська Н., Меснянко Т., Пугач О. Проблемні аспекти практичної реалізації моделі інтегрованих соціальних послуг в територіальних громадах. *Аспекти пблчного управління*. НТУ:Дніпровська політехніка. Том 9 № 2. 2021 С. 77-85.
9. Слозанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія. Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. 382 с.(43,50-53)
10. Ільчук Л.І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудова відносини теорія та практика: збірник наукових праць*. Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана. Київ: КНЕУ, 2018. (1). С. 114-121.





11. Соціальна робота з різними категоріями населення у територіальній громаді: українські реалії та міжнародний досвід: колективна монографія. / Поліщук Н.М., Попович А.М., Слозанська, Г. І., Лещук Г.В. Тернопіль : Осадца Ю.В., 2018. 221 с.

12. Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації із змінами і доповненнями, внесеними від 07.08. 2017 р. N 1267: Наказ Міністерства соціальної політики України. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/TM051630> (дата звернення 12.08.2023).

### References:

1. Stratehiya rozvytku system sotsial'nykh posluh v Ukrayini na period 2021 – 2025 rr. [Strategy for the development of social services systems in Ukraine for the period 2021-2025.]. (n.d.). [caritas.ua/wp-content/uploads](https://caritas.ua/wp-content/uploads). Retrieved from. <https://caritas.ua/wp-content/uploads/2021/09/strategiya-rozvytku-systemy-soczialnyh-poslug-v-ukrayini-na-period>. [in Ukrainian].

2. Dubych. K.V. (2015). Mekhanizmy derzhavnoho upravlinnya systemoyu nadannya sotsial'nykh posluh [Mechanisms of state management of the system of providing social services] Doctor's thesis. Kyiv, [in Ukrainian].

3. Pro zatverdzhennya Metodychnykh rekomendatsiy shchodo vprovadzhennya intehrovanoyi systemy sotsial'noho zakhystu [On the approval of Methodological recommendations for the implementation of an integrated system of social protection] (n.d.). [zakon.rada.gov.ua](https://zakon.rada.gov.ua). Retrieved from. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0092739-21#Text>. [in Ukrainian].

4. Zakon Ukrakhny «Pro mistseve samovryaduvannya» [The law of Ukraine «On the local Self-Government»]. (n.d.). [zakon.rada.gov.ua](https://zakon.rada.gov.ua). Retrieved from. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр#Text>. [in Ukrainian].

5. Zakon Ukrayiny «Pro sotsial'ni posluhy» [The law of Ukraine «On the social services»]. (n.d.). [zakon.rada.gov.ua](https://zakon.rada.gov.ua). Retrieved from. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>. [in Ukrainian].

6. Orhanizatsiya systemy sotsial'noyi pidtrymky naseleण्या v OTH: Kompleksna navchal'na prohrama dlya predstavnykiv OTH [Organization of the system of social support of the population in OTG: Comprehensive training program for representatives of OTG]. (n.d.). [www.filepicker.io](https://www.filepicker.io) <https://www.filepicker.io/api/file/AqjyFfJSO2JYfZaYxSU>. [in Ukrainian].

7. Gorshina N. (2019) Pryroda ta osoblyvosti realizatsiyi intehrovanykh sotsial'nykh posluh v Ukrayini [The nature and peculiarities of implementation of integrated social services in Ukraine.]. *Sotsial'na robota i osvita - Social work and education* . 4, 84-103. [in Ukrainian].

8. Yasynska N., Mesnyanko T., Pugach O. (2021) Problemni aspekty praktychnoyi realizatsiyi modeli intehrovanykh sotsial'nykh posluh v terytorial'nykh hromadakh [Problematic aspects of the practical implementation of the model of integrated social services in territorial communities]. *Aspekty pblichnoho upravlinnya - Public administrartion aspects*. 9 (2), 77-85.

9. Slozans'ka H. I. (2018) *Sotsial'na robota v terytorial'niy hromadi: teoriyi, modeli ta metody* [Social work in the territorial community: theories, models and methods]. Ternopil: TNPU named after V. Hnatyuk [in Ukrainian].

10. Il'chuk L.I. (2018) Rozvytok systemy intehrovanykh sotsial'nykh posluh v umovakh detsentralizatsiyi (na prykladi ob"yednanykh terytorial'nykh hromad). [Development of the system of integrated social services in conditions of decentralization (on the example of united territorial communities)]. *Sotsial'no-trudovi vidnosyny teoriya ta praktyka - Social and labor relations theory and practice*: (p.p. 114-121). Kyiv National University of Economics named after Vadym Hetman. Kyiv: KNEU [in Ukrainian].

11. Polishchuk N.M., Popovych A.M., Slozans'ka, H. I., & Leshchuk H.V. (2018) *Sotsial'na robota z riznymy katehoriyamy naseleण्या u terytorial'niy hromadi: ukrayins'ki realiyi ta mizhmarodnyy dosvid. [Social work with different categories of the population in the territorial community: Ukrainian realities and international experience]*. Ternopil: Osadtsa Yu. V. [in Ukrainian].

12. Pro zatverdzhennya Derzhavnoho standartu sotsial'noyi adaptatsiyi iz zminamy i dopovnennyamy [On the approval of the State Standard of Social Adaptation with changes and additions] (n.d.). [ips.ligazakon.net](https://ips.ligazakon.net). Retrieved from <https://ips.ligazakon.net/document/TM051630> [in Ukrainian].