

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ХОРТИЦЬКА
НАЦІОНАЛЬНА НАВЧАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНА АКАДЕМІЯ»
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Факультет спеціальної освіти та соціально-гуманітарних наук
Кафедра психології та соціальної роботи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему «УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО
ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ
ГРОМАДИ»

Виконав студент: 2 курсу
освітньо-професійна програма Соціальна педагогіка
спеціальність 231 Соціальна робота
(шифр і назва спеціальності)

О. М. Шульга

(ініціали та прізвище)

Керівник професор кафедри психології та соціальної роботи,
д. соц. н., професор Позднякова-Кирбят'єва Е. Г.
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Рецензент в. о. завідувача кафедри психології
НУ «Запорізька політехніка»,
к. пед. н., доцент Коваль В. О.
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра «Удосконалення системи соціального захисту населення на рівні територіальної громади»: 107 с., 16 таблиць, 61 джерело, 2 додатки.

Об'єкт дослідження: соціальний захист населення.

Предмет дослідження: вдосконалення соціального захисту населення на рівні територіальної громади.

Мета дослідження: запропонувати технології вдосконалення соціального захисту населення в умовах об'єднаної територіальної громади та дослідити ефективність їх впровадження на практиці.

Методи дослідження: теоретичні (контент-аналіз документів, узагальнення та систематизація, порівняння, метод екстраполяції); емпіричні (проведення соціологічного анкетування, метод CSI-опитування задоволеності клієнта); кількісний та якісний аналіз результатів дослідження.

Практична значущість дослідження полягає у розробці та впровадженні комплексу соціальних технологій з метою вдосконалення системи соціального захисту населення на рівні певної територіальної громади. Зазначений комплекс технологій вдосконалення системи соціального захисту населення на рівні громади був розроблений виходячи з результатів оцінки розвитку системи соціального обслуговування жителів Апостолівської селищної територіальної громади та впроваджений виходячи зі специфіки регіону, основних соціальних викликів громади, умов воєнного стану та потреб осіб, що потребують соціальної допомоги.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, СОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА, УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ

ВСТУП

Актуальність дослідження обумовлена тим, що після впровадження адміністративно-територіальної реформи в Україні значення соціальних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад значно зросло, адже тепер саме громада стала основною ланкою для отримання соціальної допомоги. Усі, хто потребує підтримки, мають можливість звертатися безпосередньо до своїх місцевих громад, що дозволяє надавати послуги більш швидко і з урахуванням індивідуальних потреб.

До початку децентралізації в 2014 році українська система соціального захисту була побудована на основі адміністративно-територіального районування, що часто не враховувало реальні потреби мешканців. Централізований підхід не давав змоги забезпечити індивідуальний підхід, оскільки рішення ухвалювалися на більш високих рівнях управління, що уповільнювало реагування на соціальні виклики.

Реформа дозволила громадам отримати більше повноважень і ресурсів для вирішення соціальних питань на місцевому рівні, що сприяє швидкому реагуванню на потреби населення. Тепер громади мають можливість враховувати місцеві особливості й забезпечувати надання послуг у відповідності до актуальних запитів жителів. Це підвищує гнучкість, ефективність і якість соціальної підтримки, роблячи її доступнішою та ближчою до людей.

Перші роки реформи не призвели до суттєвих змін у ставленні та якості надання соціальних послуг, оскільки реформування соціальних служб на місцевому рівні було завершено лише на фінальному етапі, і цей процес супроводжувався обмеженою кількістю громадських обговорень та відсутністю своєчасної методичної і методологічної підтримки. Завдяки міжнародній технічній допомозі, яку Україна отримувала з 2012 року, вдалося адаптувати європейський досвід організації соціального обслуговування на місцевих територіях. Окрім цього, були впроваджені технології, що сприяють організації

та вдосконаленню соціального захисту осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах на рівні територіальних громад.

Контекст проблем, пов'язаних із соціальним захистом, залишається особливо актуальним для малих міст і сіл, які стали епіцентром адміністративно-територіальної реформи. Натомість у великих містах ця реформа у сфері публічного адміністрування та соціальних послуг для звичайного українця залишається практично непомітною. Саме тому важливими є дослідження соціальних запитів жителів громад. Однак ця проблема недостатньо вивчена, оскільки більшість соціологічних служб не мають достатніх ресурсів для її дослідження. Ще однією перешкодою є потреба у створенні інноваційних технологій, які б сприяли покращенню або вдосконаленню системи соціального обслуговування на рівні громад, виходячи з реальних обставин. Воєнний стан лише погіршив цю ситуацію, підкресливши нагальність вирішення зазначених питань.

Актуальність розглянутої проблематики визначила вибір теми кваліфікаційної роботи магістра у такій редакції: **«Удосконалення системи соціального захисту населення на рівні територіальної громади».**

Об'єкт дослідження: соціальний захист населення.

Предмет дослідження: вдосконалення соціального захисту населення на рівні територіальної громади.

Мета дослідження: запропонувати технології вдосконалення соціального захисту населення в умовах об'єднаної територіальної громади та дослідити ефективність їх впровадження на практиці.

На основі мети були визначені такі **завдання:**

1. Здійснити аналіз теоретичних засад соціального захисту населення на рівні громади.
2. Проаналізувати міжнародний досвід соціального захисту населення на місцевому рівні.
3. Провести діагностику рівня ефективності соціального захисту жителів Апостолівської територіальної громади Дніпропетровської області.

4. Запропонувати та сприяти впровадженню технологій соціального захисту населення на прикладі Апостолівської територіальної громади Дніпропетровської області.

Для вирішення поставлених завдань використано такі **методи дослідження**: теоретичні (контент-аналіз документів, узагальнення та систематизація, порівняння, метод екстраполяції); емпіричні (проведення соціологічного анкетування, метод CSI-опитування задоволеності клієнта); кількісний та якісний аналіз результатів дослідження.

Методологічною основою дослідження стали роботи з аналізу проблем соціального захисту на рівні громади таких вчених як: Р. Вайнола [4], К. Дубич [10], В. Євченко [12], Р. Зозуляк-Случик [16], О. Козуба [17], Н. Коленда [18], Н. Крохмальова [20], М. Лехолетова [21], Т. Лях [24], А. Полянська [31], А. Полянничко [32], Г. Слосанська [37], Т. Спіріна [38] та ін.; особливості системи соціального захисту на місцевому рівні в зарубіжних країнах – Ж. Анслен [1], Н. Журавська [14], С. Кубицький [21], М. Любецька [23], Т. Семигіна [35], К. Zajda [60] та ін., а також використання технологій соціального захисту на рівні громади з різними категоріями населення, як: І. Горбаль [6], Т. Гордєєва [7], Ю. Мацкевич [26], І. Мещан [29], Е. Позднякова-Кирбят'єва [57] та ін.

Практична значущість дослідження полягає у розробці та впровадженні комплексу соціальних технологій вдосконалення системи соціального захисту населення на рівні селищної територіальної громади. Зазначений комплекс технологій вдосконалення системи соціального захисту населення на рівні громади був розроблений виходячи з результатів оцінки розвитку системи соціального захисту жителів Апостолівської територіальної громади та впроваджений виходячи зі специфіки регіону, основних соціальних викликів громади, умов воєнного стану та потреб осіб, що потребують соціальної допомоги. Зазначена комплексна програма була розбита на 2 блоки, які успішно впровадженні в роботу місцевої соціальної служби.

Експериментальна база дослідження. Управління соціального захисту населення Апостолівської територіальної громади Дніпропетровської області.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження доповідалися та обговорювалися в рамках V Міжнародної науково-практичної конференції студентів та молодих вчених «Освітні і культурно-мистецькі практики в контексті інтеграції України у міжнародний науково-інноваційний простір в умовах воєнного часу» (м. Запоріжжя, 18-19 квітня 2024 р.).

Публікації. Шульга О. Актуальні проблеми системи соціального обслуговування на рівні територіальної громади. *Освітні і культурно-мистецькі практики в контексті інтеграції України у міжнародний науково-інноваційний простір в умовах воєнного часу* : збірник тез доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції студентів та молодих вчених (м. Запоріжжя, 18-19 квітня 2024 р.) / за заг. ред. В. В. Нечипоренко. Запоріжжя : Вид-во Хортицької національної академії, 2024. С. 633–635.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи 107 сторінок, з них основного тексту – 97 сторінок. Додатки викладено на 2 сторінках. Список використаної літератури складає 61 джерело.

ВИСНОВКИ

В рамках нашого дослідження було здійснено аналіз теоретичних засад соціального захисту населення на рівні громади. Аналіз теоретичних джерел, присвячених нашій темі, свідчить про важливість відповідності системи надання соціальних послуг на рівні громади ряду ключових критеріїв для забезпечення її ефективності. Ця система має ґрунтуватися на високому рівні професійної підготовки кадрів, злагодженій командній роботі, наявності вмотивованого персоналу з чітким баченням своєї діяльності, а також на забезпеченні необхідних матеріально-технічних ресурсів. Кожний рівень надання соціальних послуг має свої специфічні умови функціонування, проте соціальна робота на рівні територіальних громад в Україні набуває особливого значення. Соціальне обслуговування на рівні громади характеризується унікальною можливістю налагодження тісного контакту між фахівцями і представниками різних соціальних груп, що сприяє врахуванню специфіки конкретного регіону. У сучасному суспільстві питання організації соціальної роботи на місцевому рівні стають дедалі актуальнішими через різноманітні виклики і можливості, з якими стикаються громади. Для ефективного функціонування системи необхідно зосередитися на побудові партнерських відносин між соціальними працівниками та жителями, що дозволить забезпечити взаєморозуміння, підвищення довіри до соціальних служб та залучення громадян до процесу прийняття рішень. Важливим аспектом є також чутливість фахівців до культурних та соціальних особливостей громади, оскільки успішна соціальна робота на місцевому рівні передбачає врахування відмінностей у світогляді, традиціях та потребах різних соціальних груп. Соціальні послуги мають бути адаптовані до конкретних умов кожної громади, що потребує гнучкого підходу та індивідуалізації програм підтримки. Це стосується врахування факторів, таких як місцева інфраструктура, економічні умови, рівень залучення громади та наявні ресурси.

В рамках нашого дослідження було проаналізовано міжнародний досвід соціального захисту населення на місцеому рівні. Зокрема, ми проаналізували досвід вдосконалення системи соціального обслуговування на рівні громад на території Італії, Франції, Польщі, Німеччини, США, Австралії та інших країн світу. Зазначений аналіз дозволив нам сформулювати банк пропозицій, щодо вдосконалення системи соціального забезпечення на рівні Апостолівської громади Дніпропетровської області.

В межах дослідження ми провели діагностику рівня ефективності соціального захисту жителів Апостолівської селищної територіальної громади Дніпропетровської області. Емпіричне дослідження, проведене у другому розділі, базувалося на поєднанні методу контент-аналізу, анкетуванні та визначенні CSI індексу задоволеності жителів Апостолівської територіальної громади, які потенційно можуть потребувати соціальної допомоги. Це дослідження дозволило виявити реальні потреби населення, а також оцінити рівень доступності та якості надання соціальних послуг. Використання комбінованого підходу забезпечило комплексний аналіз ситуації, оскільки контент-аналіз надав змогу дослідити документальні джерела та нормативні акти, тоді як опитування дозволило отримати безпосередні відгуки від громадян, що є важливими для розуміння реальних умов життя та проблем, з якими стикаються мешканці.

Аналіз документів як метод дослідження передбачає систематичне вивчення текстових матеріалів з метою виявлення ключових елементів, що стосуються теми дослідження. Цей підхід дозволяє дослідити різні письмові або електронні джерела, такі як офіційні звіти, закони, нормативні акти, протоколи засідань, програми, стратегії, місцеві розпорядження та інші документи, які містять соціально важливу інформацію.

Другий метод, що був використаний у нашому дослідженні – це соціологічне анкетування, яке дало змогу виявити актуальні проблеми, з якими стикаються мешканці громади у сфері соціальних послуг, а також оцінити рівень обізнаності населення щодо наявних програм і послуг. Зібрані дані

допомогли визначити сильні та слабкі сторони поточної системи соціального забезпечення, що стане підґрунтям для подальших рекомендацій з її вдосконалення.

Третім методом, який ми застосували, було дослідження індексу задоволеності клієнтів (CSI-опитування). Основою цього підходу є використання особистих інтерв'ю для оцінки рівня задоволеності користувачів послугами. Результати індексу CSI дозволяють не лише виміряти загальну задоволеність, а й визначити причини можливих проблем та шляхи їх усунення.

Після застосування цих методів ми здійснили аналіз зібраних даних. Отримані результати вказують на високий рівень надання соціальних послуг в Апостолівській селищній територіальній громаді, що підтверджується позитивними відгуками респондентів. Жителі відзначають турботливе ставлення громади до своїх потреб і якісну соціальну підтримку на різних рівнях. Система соціального захисту функціонує ефективно, спираючись на принципи співпраці, взаємодії та відповідальності, забезпечуючи широкий спектр необхідних послуг.

В рамках третього розділу ми запропонували технологічну програму вдосконалення соціального обслуговування., щодо вдосконалення системи соціального обслуговування в межах Апостолівської селищної територіальної громади. Програма розділена на 2 блоки згідно за тематикам, кожен з яких в свою чергу містить до десяти критеріїв з назвою, детальним описом самої інновації та її дієвістю застосування на практиці. Перший блок – це «Корпоративні інновації», другий – «Технологічні».

Перший блок корпоративних інновацій допоможе суттєво поліпшити систему соціального обслуговування, сприяючи більш ефективному управлінню ресурсами, інтеграції послуг та підвищенню якості надання допомоги. Впровадження цих інновацій буде важливим кроком у забезпеченні сталого розвитку соціальної системи інфраструктури і задоволення потреб населення.

Другий блок «Технологічні інновації» в свою чергу є також потужним інструментом для покращення системи соціального обслуговування, оскільки вони дозволяють оптимізувати процеси, підвищити якість послуг та забезпечити більш ефективне використання ресурсів. Сучасні технологічні рішення допомагають соціальним службам швидше реагувати на потреби громадян, забезпечувати прозорість та доступність допомоги, а також підвищувати рівень задоволеності мешканців.

Після впровадження в роботу УСЗН Апостолівської громади технологічної програми вдосконалення соціального обслуговування, в травні 2024 року нами було проведено повторне наукове дослідження для визначення рівня якості обслуговування в системі захисту населення цієї громади.

Результати повторного дослідження свідчать про позитивні зміни в наданні соціальних послуг в Апостолівській селищній територіальній громаді. Учасники опитування підтверджують, що послуги надаються на високому рівні, а громада демонструє турботу про своїх мешканців, забезпечуючи якісне соціальне обслуговування на різних рівнях. Система соціального захисту, яка базується на принципах взаємодії, підтримки та відповідальності, функціонує ефективно, пропонуючи широкий спектр послуг.

Проведене повторне дослідження вказує на те, що після впровадження технологічної програми вдосконалення соціального обслуговування, розробленої нами, в системі соціального захисту відбулася позитивна динаміка. Працівники Управління соціального захисту населення стали приділяти більше уваги потребам мешканців, що дозволило значно покращити якість обслуговування на всіх рівнях.

Нами було доведено, що впровадження технологічної програми вдосконалення соціального обслуговування в роботу органів місцевого самоврядування Апостолівської громади демонструє високий потенціал для підвищення ефективності надання соціальних послуг. Завдяки використанню сучасних цифрових технологій, процес обслуговування громадян стає більш оперативним та доступним. Автоматизація рутинних процесів дозволяє

соціальним працівникам зосередитися на індивідуальній підтримці, забезпечуючи більш якісний підхід до вирішення проблем кожного клієнта.

Для підвищення ефективності надання послуг необхідно розвивати партнерську мережу між громадським сектором, бізнесом та державними установами, що сприятиме поєднанню ресурсів та експертизи для вирішення соціальних проблем. Такий підхід дозволить реалізувати комплексні стратегії, спрямовані на покращення добробуту населення, а також підвищення стійкості громади до соціальних викликів.

Крім того, важливо впроваджувати нові технології в соціальну сферу, зокрема цифрові платформи для обліку потреб громадян, автоматизації послуг та дистанційного консультування. Це допоможе забезпечити своєчасність реагування на запити населення, зменшити бюрократичні перепони та підвищити загальну доступність соціальних послуг.