

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА  
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО ТА МІЖНАРОДНОГО ПРАВА І  
ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА  
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

Кваліфікаційна робота (проект)  
на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

Виконав: студент 2 курсу 12-282 М групи

Спеціальності: 081 Право

Освітньо-професійної програми «Право»

Костів Володимир Олегович

Керівник: старша викладачка, кандидатка  
юридичних наук, Шперун Х. В.

Рецензент: кандидатка юридичних наук,  
доцентка Гавловська А.О.

Херсон – 2020

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	7
1.1. Поняття та зміст соціального обслуговування та соціальних послуг в Україні .....	7
1.2. Нормативно-правове забезпечення соціального обслуговування.....	14
РОЗДІЛ 2. ПРАВОВИЙ МЕХАНІЗМ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	23
2.1. Суб'єкти здійснення соціального обслуговування в Україні: поняття, структура, напрями діяльності.....	23
2.2. Світовий досвід соціального обслуговування та перспективи його імплементації в український правовий простір .....	31
ВИСНОВКИ .....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42
ДОДАТОК А.....	48
ДОДАТОК Б .....	49
ДОДАТОК В.....	50

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** На сьогодні перед державою стоять важливі завдання в сфері соціального захисту населення, зокрема забезпечення соціально незахищених категорій населення комплексним соціальним обслуговуванням, покращення умов проживання, підвищення рівня їх комунально-побутового та медичного обслуговування, гарантованих чинним законодавством, удосконалення технології соціального обслуговування та методів соціальної роботи.

Аналіз діяльності сучасної сфери надання соціальних послуг свідчить як про зростання видів послуг, так і кількості осіб їх отримання. Проте існує ряд питань пов'язаних із якістю та швидкістю надання таких послуг та належного їх фінансування з боку державного та місцевих бюджетів. Тривалий час характерним для України є скорочення видатків із державного бюджету на соціальне забезпечення та захист різних верств населення, недоотримання іншими соціальними фондами обсягів фінансування, у зв'язку зі зміною кон'юнктури ринку праці та зростанням безробіття. До того ж, спостерігається скорочення обсягів фінансування місцевих бюджетів з позабюджетних фондів, що, у свою чергу, призводить до невиконання чи неналежного виконання відповідних соціальних програм.

Саме тому проблема соціального обслуговування є вимагає удосконалення та оновлення як з теоретичної, так і практичної сторін. Система соціального обслуговування потребує реформування, що має бути спрямоване на вироблення нових механізмів реалізації чинних законодавчих актів, послідовне здійснення заходів щодо розвитку та зміцнення системи соціального захисту населення, вдосконалення механізму фінансування соціального обслуговування.

Дослідженням соціального обслуговування в Україні займалися такі вчені як: А. Больбот, В. Буяшенко, О. Головня, В. Гончаров, К. Дубич, І. Іванова, Н. Кабаченко, А. Казанчан., О. Карагодіна, О. Карпенко, Н. Коляда, М. Любецька, В. Лютий, О. Осетрова, В. Полтавець, Т. Семигіна, Б. Сташків, Л. Тюптя, О. Чуйко, С. Шандрук, Т. Шаповалова, Л. Шумна, А. Ярошенко та ін.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Кваліфікаційна робота ґрунтується на положеннях Закону України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 18 березня 2004 року № 1629-IV, Указу Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» від 12 січня 2015 року № 5/2015, Указу Президента України «Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави» від 8 листопада 2019 року № 837, Указу Президента України «Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 21 листопада 2002 року № 228-IV.

Кваліфікаційна робота виконана відповідно до наукових досліджень кафедри публічного та міжнародного права і правоохоронної діяльності факультету бізнесу і права Херсонського державного університету на тему: «Адміністративно-правове регулювання суспільних відносин у соціально-економічній, адміністративно-політичній сферах та правоохоронній діяльності» (номер державної реєстрації 0117U001733). Тему кваліфікаційної роботи затверджено Вченою радою Херсонського державного університету (наказ від 30.10.2020 № 1059-Д).

**Мета та завдання дослідження.** Метою дослідження є комплексний аналіз сучасний стан соціального обслуговування в Україні та перспективи його вдосконалення.

Відповідно до мети нами було поставлено **завдання дослідження:**

1. розкрити поняття та зміст соціального обслуговування;
2. визначити поняття, види та ознаки соціальних послуг в Україні;
3. охарактеризувати нормативно-правове забезпечення соціального обслуговування;
4. дослідити систему суб'єктів здійснення соціального обслуговування в Україні;
5. вивчити досвід соціального обслуговування в провідних країнах та окреслити перспективи його імплементації в український правовий простір.

**Об'єктом дослідження** є суспільні відносини, що виникають у зв'язку із реалізацією суб'єктами права на соціальне забезпечення.

**Предметом дослідження** є правове регулювання соціального обслуговування в Україні.

**Методи дослідження.** Методологічну основу дослідження складає система методів наукового пізнання. Так, діалектичний метод дав змогу проаналізувати проблему становлення та реалізації соціального обслуговування в Україні. При вивченні видів соціальних послуг був використаний системний підхід. Також у роботі застосовані такі методи наукового пізнання як метод класифікації та групування, який був використаний для здійснення систематизації суб'єктів надання соціальних послуг в Україні; порівняльно-правовий метод було використано для дослідження досвіду зарубіжних країн с сфері правового регулювання соціального обслуговування; на основі формально-догматичного та методу правового моделювання, було визначено основні напрямки вдосконалення соціального обслуговування в Україні.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що дана робота є продовженням наукових досліджень в сфері правового регулювання соціального обслуговування в Україні та містить спробу

цілісного дослідження загальних проблем реалізації положень законодавства в сфері забезпечення якісного та своєчасного соціального обслуговування.

**Практичне значення одержаних результатів.** Практична значимість роботи полягає в тому, що одержані результати дослідження мають дискусійний характер і можуть слугувати основою для подальшого наукового дослідження проблем соціального обслуговування в Україні.

**Апробація результатів дослідження.** Теоретичні висновки, сформульовані в роботі, обговорювалися на засіданнях кафедри публічного та міжнародного права і правоохоронної діяльності.

**Публікації.** Основні теоретичні положення та висновки кваліфікаційної роботи знайшли відображення в наступній публікації:

- Костів В. О. Законодавче забезпечення соціального обслуговування в Україні. *Магістерські студії. Альманах*. Вип. 20. Херсон. ХДУ, 2020.

**Структура роботи.** Структура роботи визначена метою та завданнями дослідження і отримала своє відображення у вступі, двох розділах, чотирьох підрозділах, висновках, списку використаних джерел та трьох додатках.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ**

### **1. Поняття та зміст соціального обслуговування та соціальних послуг в Україні**

Питання соціального обслуговування населення є важливою складовою державної політики. Воно охоплює всі види діяльності державних органів, що спрямовані на підтримку осіб похилого віку, непрацездатних, сімей, які мають дітей, а також деяких інших категорій громадян. Соціальне обслуговування має комплексний характер і виражається у наданні різного виду соціальних послуг, спрямованих на задоволення тих потреб громадян, що зумовлені хворобою, інвалідністю, старістю, вихованням дітей та іншими соціальними ризиками.

На сьогодні серед дослідників даної категорії відсутнє єдине визначення поняття «соціального обслуговування», що створює низку як методологічних проблем так і призводить до неправильного застосування положень чинного законодавства у сфері їх надання. Саме тому першочерговим, на нашу думку, є з'ясування змісту соціального обслуговування та його особливостей.

Сучасний український словник визначає обслуговування як «виконувати роботу, функції, пов'язані з задоволенням чиїх-небудь запитів, потреб»[36].

Поняття «обслуговування» є об'єктом правового регулювання не лише норм права соціального забезпечення, тому дуже часто обслуговуючі правовідносини стають предметом наукових дискусій з приводу їхньої галузевої належності.

Для чіткої диференціації зазначеного кола відносин, необхідно встановити мету їх здійснення. Так, деякі вчені (наприклад, Е.Г.Азарова, В.П. Беляєв, Є.Н. Голенко, Л.І. Лазор, С.М. Прилипко, О.М. Ярошенко та ін.) не виділяють особливостей цільового призначення соціального обслуговування і вважають, що пенсії, допомоги та обслуговування спрямовані на досягнення єдиної мети соціального забезпечення як його різновиди.

Інші дослідники (зокрема, В.П. Галаганов, М.В. Філіпова) вважають, що метою соціального обслуговування є задоволення потреб громадян, і соціальне обслуговування (як і пенсії та допомоги) є інструментом досягнення цілей соціального забезпечення.

Друга група науковців, до яких можна віднести М. О. Буянову, О. Є. Мачульську, Л. В. Топчий, визначає мету соціального обслуговування як соціальну адаптацію та реабілітацію громадян, що знаходяться у складній життєвій ситуації.

На думку Б. Сташкова, соціальне обслуговування - це «діяльність соціальних служб із надання безоплатно чи на пільгових умовах соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги з метою подолання або пом'якшення обставин, які порушують життєдіяльність особи» [41, с. 77].

О. М. Головня зазначає, що «під соціальним обслуговуванням розуміють систему соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності» [9, с. 32].

Як «діяльність спеціальних організацій щодо надання різних соціальних послуг для осіб, що знаходяться з незалежних від них причин в ситуації, яка порушує їх життєдіяльність і яку вони не можуть



подолати самотійно (або за допомогою осіб, які відповідно до закону зобов'язані їх утримувати)» визначає соціальне обслуговування М. Буянова [5].

У «Словнику соціальної роботи» Р. Баркера соціальне обслуговування визначається як «надання конкретних соціальних послуг для задоволення потреб, які необхідні для нормального розвитку, людям, які залежать від інших і які не можуть турбуватися про себе» [2].

В. Гончаров поняття «соціальне обслуговування» розглядає в широкому і вузькому значеннях. У вузькому значенні соціальне обслуговування це «діяльність, спрямована на різносторонній розвиток особистості, задоволення соціальних потреб широких верств населення шляхом надання різних соціальних послуг». У широкому – «це діяльність соціальних служб, спрямована на надання соціальних послуг людям, які опинилися в складних життєвих обставинах, з метою подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу й повноцінної життєдіяльності» [10, с. 7].

К. В. Дубич визначає соціальне обслуговування як «діяльність державних структур і громадських організацій щодо соціальної підтримки, а також надання соціально-економічних, соціально-медичних, соціально-правових та психолого-педагогічних послуг і матеріальної допомоги, здійснення адаптації та реабілітації громадян, що знаходяться в складній життєвій ситуації і не можуть самотійно її подолати» [12].

Таким чином сфера соціального обслуговування є самотійною частиною соціальної сфери та системи соціального захисту, власну інфраструктуру та відрізняється від інших підсистем тим, що в ній індивід розглядається як об'єкт (споживач послуг), і як суб'єкт, що реалізує свій особистий соціальний потенціал, взаємодіючи із основними ланками соціальної сфери: освітою, охороною здоров'я, культурою та ін.

Основними принципами, на яких базується соціальне обслуговування в Україні, є:

— адресність, яка полягає у наданні соціального обслуговування конкретним особам, а не певним категоріям осіб. Обов'язок виявляти осіб, які потребують того чи іншого виду соціальних послуг, покладено на органи соціального захисту та органи освіти;

— індивідуалізація - орієнтованість соціального обслуговування на індивідуальні потреби осіб, які його потребують;

— здійснення соціальної адаптації осіб, які потребують соціального обслуговування, тобто створення умов для повноцінного життя непрацездатних осіб та осіб, які не можуть себе обслуговувати, а також освітня та професійна підготовка неповнолітніх;

— здійснюється на основі добровільного звернення громадянина або інших осіб, які представляють його інтереси;

— пріоритетність надання соціальних послуг неповнолітнім, а також особам, які не можуть себе обслуговувати за станом здоров'я, при відсутності інших осіб, які повинні їх доглядати або утримувати;

— забезпечення конфіденційності відомостей особистого характеру, які стали відомими працівникам установі закладів соціального обслуговування у зв'язку із виконанням ними своїх професійних обов'язків є професійною таємницею і не підлягають розголошенню.

Відповідно до ст. 16 Закону України «Про соціальні послуги» «соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на: 1) соціальну профілактику - запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини; 2) соціальну підтримку - сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин; 3) соціальне обслуговування - мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду» [34].

Отже, за законодавчими та науковими концепціями, основною формою здійснення соціального обслуговування є послуга.

Аналіз норм законодавства про соціальне забезпечення, дає підстави виокремити наступні групи послуг за сферою здійснення, які можуть бути надані державними органами та складають основу соціального обслуговування:

1. соціально-побутові послуги - забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

2. психологічні послуги - надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

3. соціально-педагогічні послуги - виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

4. соціально-медичні послуги - консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

5. соціально-економічні послуги - задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих

обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

6. юридичні послуги - надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо);

7. послуги з працевлаштування - пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

8. інформаційні послуги - надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги) тощо [24].

За місцем надання соціальні послуги надання можна згрупувати в:

1. стаціонарні – соціальні послуги, що надаються постійно, тимчасово (на термін, визначений договором про надання соціальних послуг) або протягом п'яти днів на тиждень в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; отримувачі стаціонарних соціальних послуг забезпечуються житловим приміщенням;

2. напівстаціонарні - соціальні послуги, що надаються їх отримувачу в приміщенні у надавача соціальної послуги протягом визначеного часу доби: з умовами для нічного перебування

(проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; із місцем для прийому або денного перебування осіб протягом визначеного часу доби.

За способом їх надання соціальні послуги можна поділити на:

1. базові – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

2. комплексні – соціальні послуги, що передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний супровід/патронаж, кризове втручання, підтримане проживання, реабілітація, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація тощо);

3. технічні – соціальні послуги, що надаються отримувачу, який має необхідність отримання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, обробіток присадибних ділянок а також технічні та інші засоби реабілітації), транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо;

4. екстрені – соціальні послуги, що терміново (протягом доби) надаються отримувачам, що потрапили в ситуацію, яка загрожує їх життю, здоров'ю тощо.

Залежно від терміну надання соціальні послуги поділяються на:

1. постійні – соціальні послуги, що надаються не менше 1 разу на місяць більше 1 року;

2. тимчасові – соціальні послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяць до 1 року;

3. разові – соціальні послуги, що мають разовий характер.

Даний перелік не є вичерпним, оскільки суб'єкти надання соціальних послуг, можуть їх надавати в інших формах, визначених Кабінетом Міністрів України в переліку платних соціальних послуг. Саме тому із метою впорядкування соціальних послуг, на виконання положень Закону України «Про соціальні послуги» Міністерством соціальної політики має бути затверджено класифікатор соціальних послуг, який буде містити перелік послуг з їх описом (спрямування, тип, місце, строк надання та отримувач), а також спеціальним кодом для використання в Інформаційно-аналітичній системі управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL) та Реєстрах надавачів та отримувачів соціальних послуг .

Отже, соціальне обслуговування діяльність уповноважених органів держави спрямована на надання громадянам різноманітних послуг безоплатно або на умовах часткової оплати з метою запобігання настанню або зниження негативних наслідків соціальних ризиків, що настали, з метою посилення їх соціального захисту. Особливістю соціального обслуговування є те, що охоплює собою всі інші, крім грошових виплат, види соціального обслуговування: соціально-побутові послуги; психологічні послуги; соціально-педагогічні послуги; соціально-медичні послуги; соціально-економічні послуги; юридичні послуги; послуги з працевлаштування; інформаційні та інші соціальні послуги. До основних принципів соціального обслуговування можна віднести: 1) індивідуальний підхід; 2) добровільність; 3) доступність; 4) принцип комплексності; 5) забезпечення конфіденційності суб'єктами, що надають соціальні послуги; 6) додержання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

## **1. Нормативно-правове забезпечення соціального обслуговування**

Організація соціального забезпечення та захисту населення потребує значних зусиль як державних органів різних рівнів управління, так і закладів та підприємств, що надають соціальні послуги населенню. Здійснення ефективного процесу соціального забезпечення та захисту населення формується під впливом чинної нормативно-законодавчої бази, розвиненої інфраструктури ринку соціальних послуг, налагодженої соціальної роботи тощо.

Система надання соціальних послуг в Україні регулюється низкою нормативно-правових актів, які можна поділити на такі великі групи: закони України, підзаконні акти, а також положеннями міжнародно-правових актів, які були ратифіковані Верховною Радою України.

Основою здійснення соціального обслуговування в Україні є Конституція України. Стаття 46 Конституції визначає: «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. 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. Пенсії, інші види соціальних виплат та допомоги, що є основним джерелом існування, мають забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом» [15].

Тобто, закріплення в Основному законі такої характеристики України як соціальної держави, стало підґрунтям для подальшого уточнення та деталізації цих положень в інших нормативно-правових актах.

Профільним законом в сфері здійснення соціального обслуговування є Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII [34], який визначає основоположні засади функціонування системи соціальних послуг, визначає поняття і систему соціальних послуг, її учасників та етапів, закріплює повноваження центральних та місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування; встановлює вимоги щодо формування реєстрів надавачів та отримувачів соціальних послуг, класифікатор послуг; визначає етапи організації, планування та фінансування соціальних послуг.

Саме цей нормативний акт містить визначення поняття соціального обслуговування та визначає його як «послуги, спрямовані на мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду» [34].

Наступним досить великим блоком правового регулювання соціального обслуговування є закони, які регламентують особливості соціального захисту та надання соціальних послуг різним категоріям громадян. До них належать: Закони України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», " Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям" [29],

«Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей», «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про протидію поширенню хвороб, зумовлених вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ), та правовий і соціальний захист людей, які живуть з ВІЛ» [32], «Про



реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» [33], «Про запобігання та протидію домашньому насильству», «Про охорону дитинства», «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям» [29] тощо.

Вагомим блоком правого регулювання соціального обслуговування є підзаконні акти. Так, важливі положення соціального обслуговування населення містять норми Постанови Верховної Ради України «Про заснування соціальних стипендій Верховної Ради України для студентів вищих навчальних закладів з числа дітей-сиріт та дітей з малозабезпечених сімей», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання платних соціальних послуг і їхній перелік», Постанова Кабінету міністрів України про затвердження Порядку призначення й виплати компенсації фізичним особам, що надають соціальні послуги, а також Постанови Кабінету міністрів України, які визначають порядок діяльності певних соціальних установ, наприклад: «Типове положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міський центр соціальних служб», "Типове положення про районний, міський, районний у місті, селищний, сільський центр соціальних служб", "Про затвердження Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю" тощо.

Наступною складовою нормативно-правового регулювання соціального обслуговування в Україні є міжнародні акти.

Вагомими міжнародними нормативними актами, як для соціального забезпечення в цілому, так і для соціального обслуговування зокрема, є Загальна декларація прав людини (1948 р.) та Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права (1966 р.).

Так, ст. 25 Загальної декларації прав людини закріплює право кожного на «такий життєвий рівень, включаючи їжу, одяг, житло, медичний догляд та необхідне соціальне обслуговування, який є необхідним для підтримання здоров'я і добробуту її самої та її сім'ї», а

також «право на забезпечення в разі безробіття, хвороби, інвалідності, вдовства, старості чи іншого випадку втрати засобів до існування через незалежні від неї обставина» [14]. Саме цим міжнародним актом вперше було закріплено право кожного на отримання соціальних послуг, незалежно від соціальних чи фізичних ознак.

Міжнародним пактом про економічні, соціальні й культурні права закріплено право людини на соціальне забезпечення (ст. 11), а також на достатній життєвий рівень та на неухильне поліпшення умов життя як її, так і її сім'ї.

Значним джерелом соціального обслуговування є нормотворча діяльність Міжнародної організації праці (далі – МОП), якою було ухвалено цілу низку конвенцій та рекомендацій загального значення, хоч і не закріплюють визначення поняття соціального обслуговування, проте містять окремі його види.

До загальних конвенцій МОП можна віднести: № 88 "Про організацію служби зайнятості" (1948), №102 "Про мінімальні норми соціального забезпечення" (1952), №117 "Про основні цілі та норми соціальної політики" (1962), №188 "Про рівноправ'я в сфері соціального забезпечення" (1962), №121 "Про допомогу на випадок професійного травматизму" (1964), №128 "Про допомоги по інвалідності, по старості, на випадок втрати годувальника" (1967), №130 "Про медичну допомогу та виплату у зв'язку з хворобою" (1969), № 131 "Про встановлення мінімальної заробітної плати" (1970), №139 «Про професійні ракові захворювання» (1974), № 157 "Про збереження прав у сфері соціального захисту" (1982), № 159 "Про професійну реабілітацію та зайнятість інвалідів" (1983), № 168 "Про сприяння зайнятості та захисту від безробіття" (1988), рекомендації МОП № 83 "Про організацію служби зайнятості" (1948), № 169 "Про збереження прав в сфері соціального захисту» (1983), № 168 «Про професійну реабілітацію та зайнятість інвалідів" (1983), 194 "Про перелік професійних захворювань,

повідомлення про нещасні випадки на виробництві і професійних захворюваннях та їх реєстрації" (2002) [39].

Щодо більш спеціальних актів, то до них можна віднести Конвенцію МОП № 102 "Про мінімальні норми соціального забезпечення", яка визначає, що розміри допомоги розраховуються у відсотковому співвідношенню із розміром заробітної плати. Також сюди можна віднести Конвенцію МОП № 128 "Про допомоги по інвалідності, по старості і у зв'язку з втратою годувальника".

Проте варто наголосити на тому, що Україна ратифікувала не усі зазначені акти, що ускладнює та дещо сповільнює удосконалення механізму надання соціальних послуг.

Обов'язок держави щодо надання потребуючим верствам населення соціальних послуг, як гарантії їх гідного існування, закріплено і в Європейській соціальній хартії, прийнятій в 1961 році членами Ради Європи.

Прийнятий у 1964 році Європейський кодекс соціального забезпечення. О.М. Ярошенко справедливо наголошує на тому, що "ЄКСЗ означив такі види соціального забезпечення, як медична допомога, відшкодування по тимчасовій непрацездатності, по безробіттю, пенсії по старості, допомоги сімейні, у зв'язку з вагітністю й пологами, пенсії по інвалідності й у разі втрати годувальника. При цьому, Кодекс гарантує захищеним особам допомогу у зв'язку зі станом здоров'я, що вимагає медичної допомоги профілактичного чи лікувального характеру, а також з метою підтримання, відновлення чи поліпшення здоров'я захищеної особи та її спроможності працювати й задовольняти свої особисті потреби. Також Кодексом передбачено, що допомога сім'ям із дітьми включає: а) періодичну грошову виплату, що надається будьякій захищеній особі, що задовольняє визначеному строку набуття права на неї; б) забезпечення дітям належного

харчування, одягу, житла, відпочинку або домашньої допомоги" [26, с. 99].

Також, 26 травня 1995 року членами Співдружності Незалежних Держав було прийнято Конвенцію Співдружності Незалежних Держав про права і основні свободи людини, відповідно до якої кожному гарантовано право на соціальне забезпечення, що реалізується шляхом надання допомог (медичних, соціальних), здійснення захисту соціальних прав матері та дитини відповідними службами, наданні допомоги особам із інвалідністю в сфері професійної підготовки та сприяння їх працевлаштуванню, наданні пільг у системі соціального забезпечення [4, с. 258].

Узагальнюючи особливості правового регулювання, ми погоджуємось із В Костюк, О Мельник, які відзначають, що "основними тенденціями розвитку системи джерел права соціального забезпечення є наступні: 1) розробка та запровадження національної програми імплементації міжнародних та європейських соціальних стандартів; 2) запровадження міжнародної соціально-правової експертизи законів про соціальне забезпечення; 3) посилення ефективності, дієвості та доступності права на соціальний захист (соціальне забезпечення), інших тісно пов'язаних із ним прав; 4) розробка дієвої системи соціальних стандартів та соціальних гарантій; 5) розробка, суспільне обговорення, громадські експертизи проекту Кодексу про соціальне забезпечення на основі міжнародних та європейських соціальних стандартів; 6) інституційна взаємодія уповноважених органів державної влади, інститутів громадянського суспільства з питань ухвалення та дотримання Кодексу про соціальне забезпечення; 7) забезпечення механізмів ухвалення актів внутрішнього законодавства виключно на основі кодифікованого закону про соціальне забезпечення (Кодексу про соціальне забезпечення); 8) подальший процес звуження сфери підзаконного нормативно-правового регулювання відносин з

соціального забезпечення; 9) запровадження постійного моніторингу дотримання законодавства про соціальне забезпечення; 10) запровадження механізмів державного нагляду та громадського контролю щодо дотримання законодавства про соціальне забезпечення" [17].

Окрему увагу слід приділити програмам міжнародних проектів, які надали і продовжують надавати суттєву підтримку у вирішенні нагальних соціальних і гуманітарних проблем. Їх установчі документи та закріплені в них цілі відображають загальні тенденції соціального забезпечення та обслуговування. Зокрема, визначальними є програми таких міжнародних організацій як: Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ), Програма розвитку ООН, Всесвітня Продовольча Програма ООН, Save the Children, Датська Рада щодо біженців (Danish Refugee Council), Європейська Комісія з гуманітарної допомоги і громадянського захисту (ЕЧНО), Міжнародний медичний корпус, Товариство Червоного Хреста в Україні, «Лікарі без кордонів», благодійні фонди «Карітас», «Розвиток України», міжнародна неурядова організація «Людина в біді» (Чехія), Угорська Екуменічна Служба допомоги (Будапешт), Німецьке бюро міжнародного співробітництва (GIZ) та інші

Отже, дослідження законодавчого регулювання соціального забезпечення, можна зробити висновок, що нормативно-правові акти, що діють у сфері надання соціальних послуг, мають як загальний, так і індивідуальний характер. Такі поняття, як засади, принципи, стандарти надання соціальних послуг, регулюються загальними нормативно-правовими актами, що мають сферу впливу на всіх громадян країни. Особливості надання соціальних послуг для окремих категорій громадян визначаються спеціальними актами.

Загалом, система законодавства України в сфері соціального обслуговування є досить розгалуженою. Дослідження національного та міжнародного законодавства в сфері соціального обслуговування та їх

порівняння його свідчать про те, що в цілому законодавство України відповідає основним міжнародним стандартам та принципам з соціального обслуговування, проте деякі положення законодавства потребують імплементації та фактичної реалізації з метою забезпечення гідного рівня життя та соціальних послуг.

Проте, для покращення соціального обслуговування, основну увагу необхідно звернути на вдосконалення актів, що мають індивідуалізований характер та стосуються конкретної групи осіб. Більшість законодавчих актів характеризується складністю та запутаністю, оскільки немає базового правового акта, який закріпив би загальні засади надання соціальних послуг населенню, саме тому його прийняття є першочерговим для вдосконалення системи соціального забезпечення.

## **РОЗДІЛ 2. ПРАВОВИЙ МЕХАНІЗМ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ**

### **2.1. Суб'єкти здійснення соціального обслуговування в Україні: поняття, структура, напрями діяльності**

Невід'ємними компонентами системи надання соціальних послуг є суб'єкти, об'єкти та зв'язки між ними. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» суб'єктами надання соціальних послуг можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади і організації, фізичні особи. Таким чином, погоджуючись із К. В. Дубич, систему надання соціальних послуг можна поділити на такі сектори:

1. «державний, до якого входять суб'єкти, що надають соціальні послуги, які знаходяться у державній власності і підпорядковані центральному органу виконавчої влади в соціальній сфері;

2. комунальний, який включає установи і заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги та знаходяться в підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування, наділених повноваженнями створювати такі установи, заклади та управляти ними.

3. недержавний, до якого відносяться громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг та здійснюється в порядку, визначеному законодавством і відповідними установчими документами» [13].

Незважаючи на законодавчу можливість надання соціальних послуг на договірних засадах, на практиці виникають проблемні питання, пов'язанні із реальним здійсненням соціального обслуговування фізичними особами-підприємцями, що суттєво звужує коло суб'єктів

надання соціальних послуг, а отже і конкуренцію у цій системі. Тому перспективним, на нашу думку, буде розширення можливостей фізичних осіб-підприємців та волонтерів на здійснення функцій соціального обслуговування населення.

До державних і комунальних установ і закладів, які здійснюють соціальне обслуговування можна віднести:

1. територіальні центри соціального обслуговування;
2. центри соціальних служб для молоді;
3. центри зайнятості;
4. центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів;
5. притулки для неповнолітніх;
6. центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх;
7. будинки нічного перебування бездомних громадян;
8. центри обліку бездомних громадян;
9. соціальні готелі;
10. центри соціальної адаптації інші тощо.

За даними Міністерства соціальної політики України станом на квітень 2020 року в Україні діють:

- "796 територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та центрів надання соціальних послуг, якими обслуговується близько 1,2 млн осіб похилого віку, осіб з інвалідністю;

- 604 центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, на супроводі яких перебувають понад 470 тис. осіб;

- 100 закладів для бездомних осіб та центрів соціальної адаптації осіб, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, на обліку в яких перебуває понад 33,0 тис. осіб" [6].

Одним із основних органів, які здійснюють соціальне обслуговування є територіальні центри соціального обслуговування.



Територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) – це спеціальні державні установи, які здійснюють соціальне обслуговування та надають соціальні послуги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання.

На соціальне обслуговування в територіальних центрах мають право:

1. громадяни похилого віку, інваліди, хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, визнані такими в порядку, затвердженому Міністерством охорони здоров'я;

2. громадяни, які перебувають у складній життєвій ситуації у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, стихійним лихом, катастрофою (і мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей-інвалідів, осіб похилого віку, інвалідів), якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж прожитковий мінімум для сім'ї [43].

3. Територіальні центри забезпечують як безоплатне соціальне обслуговування громадян, які не мають рідних працездатного віку, що повинні забезпечити їм догляд і допомогу, так і надання платних послуг громадянам, які мають рідних, які потребують додаткового забезпечення.

Основними напрямками діяльності територіальних центрів є:

1. виявлення та облік самотніх непрацездатних малозабезпечених громадян, які мають право на соціальне обслуговування;

2. організація соціального обслуговування громадян, надання їм соціально-побутових, психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, соціально-економічних, юридичних, послуг з

працевлаштування, послуг з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями, інформаційних, інших соціальних послуг.

Територіальні центри соціального обслуговування мають досить розгалужену структуру та включає в себе низку відділень, які забезпечують основні напрямки діяльності.

Так, основною метою відділення соціальної допомоги вдома є здійснення соціального обслуговування (надання соціальних послуг) самотнім громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з частковою втратою рухової активності та/або потребують сторонньої допомоги, соціального обслуговування в домашніх умовах відповідно до медичного висновку.

До соціально-побутових послуг, які надають соціальні робітники даного відділення можна віднести:

1. приготування або допомога в приготуванні їжі вдома, годування, доставка гарячих обідів, у тому числі з їдальнь, кафе, інших закладів (підприємств) ресторанного господарства;
2. придбання та доставка продовольчих та непродовольчих товарів медикаментів за кошти громадян, які обслуговуються;
3. виклик лікаря, надання допомоги в проведенні періодичних медичних оглядів, госпіталізації, відвідування хворих у закладах охорони здоров'я, організація консультацій лікарів та інших спеціалістів;
4. допомога у прибиранні та дотриманні особистої гігієни, забезпеченні паливом, допомога в обробітку присадибних ділянок [38];
5. допомога у підготовленні та оформленні документів на отримання субсидій на оплату житлово-комунальних послуг та інших видів соціальної допомоги, внесення платежів;
6. оформлення документів на санаторно-курортне лікування, влаштування до будинку-інтернату, геріатричного будинку-інтернату, пансіонату для ветеранів війни і праці, психоневрологічного інтернату, будинку для ветеранів, інших соціальних закладів;

7. сприяння у забезпеченні необхідними технічними та іншими засобами реабілітації;

8. оформлення замовлень та організація контролю за своєчасним і якісним наданням послуг підприємствами торгівлі, ресторанного господарства, побуту, зв'язку, службами житлово-комунального господарства, закладами культури, сільськогосподарськими підприємствами тощо [38].

Наступним структурним елементом в територіальних центрах соціального обслуговування є центр соціально-медичних послуг, який обслуговує громадян, що потребують соціально-медичних послуг з метою запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, підтримки її здоров'я.

Центри соціально-побутової адаптації обслуговують громадян незалежно від їх сімейного стану, які мають часткове порушення рухової активності та не мають медичних протипоказань для перебування в колективі та потребують соціально-побутової і психологічної адаптації, надання соціально-побутових, соціально-педагогічних, психологічних послуг з метою усунення обмежень життєдіяльності, підтримання соціальної незалежності, відновлення знань, вмінь та навичок з орієнтування в домашніх умовах, ведення домашнього господарства, самообслуговування, поведінки у суспільстві, сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, організації дозвілля і відпочинку [24].

Відділи з надання адресної натуральної та грошової допомоги здійснюють роботу із надання натуральної допомоги (одяг, взуття, продовольчі та промислові товари, ліки, гарячі обіди тощо) та побутових послуг (послуги перукаря, швачки, ремонту вікон, дверей, санвузлів, побутової техніки та взуття) на платній та безоплатній основі.

Даний вид соціального обслуговування передбачено для:

- громадян, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу;

- громадяни похилого віку, інваліди, хворі з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей-інвалідів, осіб похилого віку, інвалідів, за умови, що середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж 1,5 прожиткового мінімуму для сім'ї;

- громадяни, які перебувають у складній життєвій ситуації у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, стихійним лихом, катастрофою (і мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей-інвалідів, осіб похилого віку, інвалідів), якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж прожитковий мінімум для сім'ї.

Пріоритетним напрямком діяльності відділення соціально-медичної реабілітації дітей з ДЦП, розумово-відсталих дітей та дітей з ураженням ЦНС, порушенням психіки є створення умов для здійснення соціально-психологічної, фізичної, педагогічної реабілітації, спрямованої на розвиток та коригування порушень розвитку дитини-інваліда, навчання її основним та побутовим навичкам, розвиток потенціалу з метою максимально самостійного, продуктивного життя, інтеграції в місцеву громаду і суспільство в цілому [37].

Протягом останніх років було запроваджено кілька інноваційних моделі соціального обслуговування. До них можна віднести відкриття відділень паліативної допомоги самотнім хворим, який надає послуги в домашніх умовах невиліковно хворим самотнім непрацездатним громадянам та включає в себе лікарську, медсестринську допомогу на дому, а також психологічну та духовну допомогу тяжкохворій людині, її

рідних і близьких, метою якої є максимально повно прожити останній етап життя та налагодити довірливі стосунки з оточуючими людьми.

Також, запроваджена соціально-педагогічна послуга «Університет третього покоління, основною метою якого є реалізація принципу навчання людей пенсійного віку та інвалідів впродовж всього життя та підтримка фізичних, психологічних та соціальних здібностей.

Надання послуги має забезпечити створення умов та сприяння всебічному розвитку людей похилого віку, їх реінтеграцію в активне життя суспільства, а також надання допомоги в адаптації до сучасних умов життя шляхом оволодіння новими знаннями.

На заняттях в рамках даної програми, громадяни отримують знання у таких сферах як:

1. сучасні методи збереження здоров'я, формування принципів здорового способу життя та набуття навичок самопомоги;
2. основ законодавства стосовно людей похилого віку та його застосування на практиці;
3. формування та розвиток практичних умінь і навичок використання новітніх технологій в повсякденному житті;
4. волонтерська діяльність та її можливості для підтримання людей похилого віку;
5. соціальної комунікації, розширення кола спілкування та обміну досвідом.

Дана програма активно реалізується і в межах Херсонського державного університету.

Окрему увагу слід приділити стану соціального обслуговування в умовах карантинних обмежень. Соціальними робітниками в умовах впровадження в Україні карантинних заходів щодо недопущення розповсюдження COVID-19 надається реальна допомога самотнім громадянам похилого віку, особам з інвалідністю шляхом доставки продуктів харчування, медикаментів, оплати житлово-комунальних

послуг та вирішення інших необхідних питань. Обслуговування проводиться безпосередньо на дому та відповідно до вимог Закону України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів, спрямованих на забезпечення додаткових соціальних та економічних гарантій у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-2019)" та Постанови Кабінету Міністрів України Про деякі питання застосування обмежувальних протиепідемічних заходів, спрямованих на запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 від 25.03.2020 № 245 [11; 28].

На період карантину в автоматичному режимі, тобто без звернень громадян продовжені наступні види державної соціальної допомоги сім'ям:

1. державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям;
2. допомога на дітей одиноким матерям;
3. державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю;
4. допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування;
5. допомога на дітей, хворих на тяжкі та рідкісні захворювання, яким не встановлено інвалідність;
6. допомога особам, які проживають разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею;
7. тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання (перебування) їх невідоме;
8. державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю;

9. всі соціальні виплати внутрішньо переміщеним особам, які були призначені до періоду встановлення карантину;

10. державна соціальна допомога у разі, якщо термін повторного огляду МСЕК та ЛКК припадає на період дії карантину .

Отже, право на отримання соціальних послуг мають як громадяни України, так й іноземці, особи без громадянства, які проживають в Україні на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» суб'єктами надання соціальних послуг можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади і організації, фізичні особи.

Суб'єкти, що надають соціальні послуги, здійснюють свою діяльність відповідно до статутних документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців), в яких визначено перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються, за наявності відповідної підготовки їх працівників, з дотриманням державних стандартів соціальних послуг, етичних, правових норм і принципів надання соціальних послуг. Критерії діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, встановлюються Кабінетом Міністрів України.

## **2.2. Світовий досвід соціального обслуговування та перспективи його імплементації в український правовий простір**

Процес створення ефективної системи соціального забезпечення в Україні залежить від багатьох чинників, одним із яких є дослідження та використання досвіду зарубіжних країн, де ця система працює тривалий час і має позитивні результати.

Як слушно підкреслює М. М. Любецька "світовий досвід" переконливо свідчить, що налагодженість відносин у соціальній сфері не

лише підвищує рівень існування людини в суспільстві, а й багато в чому формує її ставлення до держави та процесів, які в ній відбуваються" [19].

Аналізуючи публікації з даної проблематики, можемо зробити висновок, що найбільш використовуваною в сучасній економічній літературі є класифікація Г. Еспінг-Андерсена, згідно з якою можемо виокремити моделі соціальної політики, яка включає соціальне обслуговування, які існують в розвинених країнах [20, с. 123].

Перша модель – ліберальна, або англо-американська, яка притаманна таким країнам як США, Великобританія, Канада, Австралія. Її характерними рисами є низький рівень декомодифікації, значна стратифікація суспільства та державне втручання, яке здійснюється за допомогою регулювання ринків. На практиці це означає, що соціальна допомога надається за рахунок розвиненої системи страхування малозабезпеченим верствам населення в межах певних соціальних потреб, причому обов'язковою умовою має бути те, що ці люди нездатні самостійно забезпечити себе засобами для існування.

Друга модель – консервативно-корпоративістська, або франко-німецька, характерними ознаками якої є високий рівень декомодифікації та значна стратифікація суспільства, тобто соціально орієнтована ринкова економіка. Вона характерна для таких країн, як Німеччина, Австрія, Франція, Італія. Державне втручання тут здійснюється шляхом прямого надання фінансової допомоги та регулюванням ринків. Тобто існують окремі соціальні програми для різних професійних і статусних груп залежно від сплачених трудових внесків. Це означає, що соціальна допомога пропорційна трудовим доходам особи і задовольняється через можливість компенсації ризику втрати доходу через страховий захист. Зазначена модель акцентує увагу на зайнятості, а не на соціальному перерозподілі. Тут можна спостерігати так званий феномен «працюючого бідняка», суть якого полягає в тому, що велика кількість людей працює, однак їх заробітна плата не дає можливості уникнути



бідності, або вони не мають повної зайнятості. Крім того, досить часто за цієї моделі виникають проблеми у тій частині населення, яка є незайнятою або незастрахованою.

Третя модель – соціал-демократича, або скандинавська. Вона характеризується високим рівнем декомодифікації, слабкою стратифікацією суспільства, а втручання держави здійснюється у формі прямого надання фінансової допомоги [42]. Причому пріоритетними завданнями державної соціальної політики є вирівнювання доходів населення і загальна зайнятість. Практичне застосування дана модель отримала у Швеції, Данії, Фінляндії, Норвегії, Голландії та Швейцарії. Дана модель передбачає провідну роль держави в соціальному розподілі доходу як через фіскальну політику, так і через зайнятість. Дана модель характеризується наданням рівних прав на соціальне забезпечення всім групам населення, основна частка якого є представленою на ринку праці з високим ступенем зайнятості, у тому числі і тією, яка ініціюється державою. Більш детально можна ознайомитись у додатках А і Б .

Дослідимо позитивні сторони соціального обслуговування окремих країн. Так, у Болгарії у сфері соціального обслуговування реалізуються такі завдання:

- підвищення ефективності реабілітації на базі широкого використання досягнень науково-технічного прогресу;
- підготовка й удосконалення кадрів з медико-соціальної реабілітації,
- активне використання в процесі реабілітації природних фізичних факторів;
- удосконалення медико-соціальної реабілітації на всіх рівнях, тобто національному, регіональному, окружному і сільському.

У Республіці Польща основними принципами організації соціального обслуговування є:

- загальність, тобто охоплення всіх медичних дисциплін і всіх нужденних,
- комплексність, що передбачає вирішення всіх аспектів даної проблеми;
- раннє застосування, розраховане на початок реабілітації разом із класичними методами лікування,
- безперервність, що містить цикл тісно пов'язаних між собою медичних профілактичних і соціальних заходів [21].

Власним обов'язковим завданням кожної територіальної одиниці є створення та обслуговування центру соціальної допомоги, включно з виділенням коштів на оплату праці працівників. Центри соціальної допомоги виконують додаткові завдання, виплачуючи допомогу сім'ям, виплати з фонду аліментів, субсидії, реалізуючи проекти, що фінансуються разом із національних коштів та коштів Європейського Союзу. Центри виконують власні завдання у сфері соціальної допомоги та делеговані завдання зі сфери державного управління. У сфері власних завдань, центри керуються домовленостями очільника міста, а при виконанні делегованих завдань – домовленостями, передбаченими губернатором. Такий поділ гарантує землі самостійність та незалежність у реалізації власних завдань.

Обов'язком соціального працівника є надання допомоги, але тільки за умови згоди тих, хто її потребує, залежить якою мірою вона буде реалізована. До головних завдань соціального працівника належить виконання соціальної роботи, що є соціальною послугою [22].

У Фінляндії, відповідно до закону про соціальне забезпечення, у випадку інвалідності чи втрати працездатності здійснюється соціальна допомога вдома. Значна увага в цій країні приділяється організації й розвитку взаємодії між різними віковими групами населення, органами охорони здоров'я і соцзабезпеченню під час проведення допомоги

хворим, старим та інвалідам, компенсуються витрати на придбання протезів, пристосувань тощо.

У різних країнах Європейського союзу соціальне обслуговування забезпечується чи фінансується місцевими органами влади і розглядається переважно як засіб соціальної допомоги. Безпосереднє надання послуги, оплата послуг, наданих іншими секторами, включаючи інституціональне обслуговування, підпадають під перевірку доходів і активів. Така перевірка може поширюватися в деяких країнах на права успадкування членів родини людини похилого віку, як, наприклад, у Бельгії, Німеччині, Франції й Люксембурзі. Проте більшість дослідників вважають, що це може привести до збільшення потреби в альтернативному фінансуванні послуг з тривалого догляду [42].

У Федеративній республіці Німеччині (далі – ФРН) здійснення соціального обслуговування регулюється нормами спеціального закону про соціальне страхування. Відповідно до положень німецького законодавства, до них належать допомога на харчування у вигляді одноразових грошових виплат, ремонт одягу, побутових приладів та житлових приміщень, купівля білизни та взуття, закупівля пального для окремих опалювальних приладів, надання спеціальних освітніх ресурсів для студентів [1]. Також основу надання соціальних послуг у ФРН складають Федеральний закон про соціальну допомогу, Соціальний Кодекс, Акт про благополуччя дітей і молоді та Закон про осіб з обмеженими можливостями.

Дослідниця М. М. Любецька визначає, що можна визначити такі види соціальних послуг ФРН як: "послуги із соціального страхування (наприклад, у зв'язку з безробіттям, пенсійне й медичне), послуги з надання соціальних допомог (у вигляді виплат для непрацездатних осіб, а також інших громадян, які не мають права на виплати у зв'язку з непрацездатністю, та інших прав на отримання певного доходу), послуги

із соціальної підтримки окремих верств населення, зокрема сімей із дітьми, жертв війни, інвалідів та ряду інших категорій громадян" [19].

Окрему увагу слід звернути на соціальну підтримку з боку державний та громадських організацій у сфері сім'ям та молоді, до яких належать: "соціальна робота з молоддю, превентивний захист дітей та молодих людей від шкідливого впливу; сприяння вихованню в сім'ї; підготовка молодих людей до подружніх відносин та спільного життя з дітьми, до співпраці з дитячим садком, групою продовженого дня, соціальною сім'єю, центром матерів, підтримка дітей у соціальних родин впродовж дня та в дитячих закладах денного перебування; допомога у вихованні, сімейне дозвілля та відпочинок (особливо у проблемних родин, при потребі включає патронаж дітей) та інші послуги" [19].

Дослідження досвіду соціального обслуговування в ФРН, дає можливість зробити висновок, що корисним досвідом для України є те, соціальні послуги часто надають волонтерські організації, які не мають офіційного статусу [3, с. 220-221].

У Скандинавських країнах і Великобританії місцеві органи влади сьогодні мають цільові бюджети, з яких фінансується інституціональний догляд і догляд вдома, а не численні субсидії на спеціальні послуги. Це було введено, щоб застосувати більш гнучкий підхід до організації обслуговування й підвищити ступінь реагування на виникаючі недоліки у сфері соціального обслуговування.

У Великобританії надання соціальних послуг здійснюють установи для догляду із проживанням для людей похилого віку, дітей і людей з обмеженими можливостями; організації, що здійснюють догляд за місцем проживання; центрами охорони сім'ї з можливістю проживання; добровільними організаціями, що надають юридичні, інформаційні послуги в процедурі усиновлення, незалежними патронатними установами. При цьому важливу роль у регулюванні

питань соціального обслуговування громадян відіграють керівні засади, визначені нормативно-правовими актами: "повна автономність і децентралізація суб'єктів надання соціальних послуг, соціальна інтеграція, розробка соціальних послуг на місцях для задоволення конкретних потреб, відповідальність органів місцевого самоврядування за якість наданих послуг" [25, с. 21].

У ряді країн, наприклад, Австрії, Франції, Іспанії і Великобританії виплачується грошова допомога малозабезпеченим літнім людям. Така грошова допомога була частковою допомогою для оплати додаткових витрат на щоденний догляд літніх людей і частково засобом, що дозволяє компенсувати витрати члену родини чи сусіду, що забезпечує догляд і підтримку. В Австрії такі компенсації можуть бути використані при оплаті лікування в лікарні, тому що представник родини, що доглядає, розглядається як пряме заміщення формального обслуговування. А у Великобританії передбачено також, що дітям-інвалідам у віці 16—17 років можуть здійснюватися одноразові виплати для продовження навчання у вищих навчальних закладах.

У таких країнах, як Австралія, Ірландія, Великобританія, порівняно недавно у систему соціального забезпечення було введено державну та муніципальну допомоги на оплату осіб, що надають соціальні послуги. Зокрема, у Великобританії ця допомога надається особам працездатного віку, які здійснюють соціальне обслуговування своїх непрацездатних батьків чи одного із подружжя.

В Ірландії допомогу виплачують особам, що здійснюють догляд за літніми недієздатними людьми, без прив'язки до родинних чи кровних зв'язків між ними [42].

Аналіз стану соціального обслуговування в Україні, дає можливість зробити висновок, що перспективними напрямками є посилення матеріальної підтримки (пенсійне забезпечення, соціальні виплати, пільги, компенсації), а також розвиток і вдосконалення

інституційної системи соціального обслуговування та соціальних послуг.

Як слушно зазначає Л. В. Корнієнко, "важливим є забезпечення доступності та якості соціальних послуг для людей з обмеженими можливостями — таких в Україні 6% у структурі населення, з них 52% — інваліди працездатного віку. Відтак, посилення соціальної захищеності вразливих категорій населення — проблема, актуальна не лише для України, а й для інших держав. Вітчизняна система соціального захисту перебуває в стадії змін та оновлення. Ці процеси нерозривно пов'язані з реформуванням системи надання соціальних послуг" [16].

За словами експертів, однією з головних причин, чому українці не отримують якісні соціальні послуги є та, що сфера соціальних послуг монополізована державними та комунальними установами, і до того ж кожна них відповідає за певну категорію населення. В умовах функціонування такої моделі, держава витрачає значні ресурси, при цьому час залишаються особи, які не потрапляють в жодну з категорій громадян, які мають право на допомогу, а отже залишаються без соціальної підтримки. Досвід більшості європейських країн свідчить про необхідність залучення приватних осіб, волонтерів та фізичних осіб-підприємців до сфери соціального обслуговування. Також держава має виділяти фінансування не під мережу закладів, а під конкретних людей, яким буде надано соціальне обслуговування.

Отже, основні напрямки соціального обслуговування в Україні та інших країнах є досить схожими, але європейські країни мають більш розвинену систему соціального обслуговування та більш різноманітні форми та види соціальної допомоги.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження правового регулювання соціального обслуговування в Україні, ми прийшли до наступних висновків.

Соціальне забезпечення є формою надання соціальних послуг, які спрямовані на матеріальне забезпечення певних категорій громадян у випадку втрати джерела до існування, понесення додаткових витрат чи відсутності необхідного прожиткового мінімуму з об'єктивних, соціально значимих причин, встановлених законодавством за рахунок коштів державного бюджету і спеціальних позабюджетних державних фондів, з метою вирівнювання соціального положення цих громадян у порівнянні з іншими членами суспільства.

Особливістю соціального обслуговування є те, що охоплює собою всі інші, крім грошових виплат, види соціального обслуговування: соціально-побутові послуги; психологічні послуги; соціально-педагогічні послуги; соціально-медичні послуги; соціально-економічні послуги; юридичні послуги; послуги з працевлаштування; інформаційні та інші соціальні послуги.

До основних принципів соціального обслуговування можна віднести: 1) індивідуальний підхід; 2) добровільність; 3) доступність; 4) принцип комплексності; 5) забезпечення конфіденційності суб'єктами, що надають соціальні послуги; 6) додержання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

Система надання соціальних послуг в Україні регулюється низкою нормативно-правових актів, які можна поділити на такі великі групи: закони України, підзаконні акти, а також положеннями міжнародно-правових актів, які були ратифіковані Верховною Радою України. Профільним законом в сфері здійснення соціального обслуговування є

Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII, який визначає основоположні засади функціонування системи соціальних послуг, визначає поняття і систему соціальних послуг, її учасників та етапів, закріплює повноваження центральних та місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування; встановлює вимоги щодо формування реєстрів надавачів та отримувачів соціальних послуг, класифікатор послуг; визначає етапи організації, планування та фінансування соціальних послуг.

Дослідження національного та міжнародного законодавства в сфері соціального обслуговування та їх порівняння його свідчать про те, що в цілому законодавство України відповідає основним міжнародним стандартам та принципам з соціального обслуговування, проте деякі положення законодавства потребують імплементації та фактичної реалізації з метою забезпечення гідного рівня життя та соціальних послуг.

Невід'ємними компонентами системи надання соціальних послуг є суб'єкти, об'єкти та зв'язки між ними. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» суб'єктами надання соціальних послуг можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади і організації, фізичні особи.

До державних і комунальних установ і закладів, які здійснюють соціальне обслуговування можна віднести: територіальні центри соціального обслуговування; центри соціальних служб для молоді; центри зайнятості; центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів; притулки для неповнолітніх; центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх; будинки нічного перебування бездомних громадян; центри обліку бездомних громадян; соціальні готелі; центри соціальної адаптації інші тощо.

Дослідження зарубіжного досвіду соціального обслуговування, має можливість зробити висновок, що основні напрямки соціального



обслуговування в Україні та інших країнах є досить схожими, але європейські країни мають більш розвинену систему соціального обслуговування та більш різноманітні форми та види соціальної допомоги. Так, дослідження досвіду соціального обслуговування в ФРН, дає можливість зробити висновок, що корисним досвідом для України є те, соціальні послуги часто надають волонтерські організації, які не мають офіційного статусу. Цікавим є досвід Скандинавських країн і Великобританії, де місцеві органи влади мають цільові бюджети, з яких фінансується інституціональний догляд і догляд вдома, а не численні субсидії на спеціальні послуги. Це було введено, щоб застосувати більш гнучкий підхід до організації обслуговування й підвищити ступінь реагування на виникаючі недоліки у сфері соціального обслуговування.

Перспективними напрямками для України є посилення матеріальної підтримки (пенсійне забезпечення, соціальні виплати, пільги, компенсації), а також розвиток і вдосконалення інституційної системи соціального обслуговування та соціальних послуг в умовах забезпечення виходу з карантину. Для цього необхідним є розроблення та затвердження відповідних програм, які мають закріпити перелік заходів, відповідальні структури та фінансування, з обов'язковим залученням органів та структури соціального захисту.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bundessozialhilfegesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 23. März 1994 (BGBl. I S. 646, 2975), zuletzt geändert durch Art. 4 des Gesetzes zur Familienförderung vom 22. Dezember 1999 (BGBl. I S. 2552). URL: <http://www.gesetzesweb.de/BSHG.html>
2. Баркер Р. Словарь социальной работы. М.: Изд-во «Логос», 1994. 645 с.
3. Бодє И. Германия: социальные услуги. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2013. № 1-2. С. 220 - 226.
4. Ботьбот А. В. Міжнародно-правові акти про соціальне обслуговування та законодавство України. Актуальні проблеми держави і права. 2011. № 57. С. 255-261.
5. Буянова М.О. Право социального обеспечения: учебное пособие / Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьева З.А. 4-е изд., перераб. и доп. М.: КНОРУС, 2013. 480 с
6. В умовах карантину соціальні працівники працюють у посиленому режимі. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/v-umovah-karantinu-socialni-pracivniki-pracyuyut-u-posilenomu-rezhim>
7. Вершиніна В., Кривошеєва Н. Конспект-лекція онлайн тренінгу "Реалізація принципів гендерної рівності при наданні адміністративних і соціальних послуг". 2020. 15 с.
8. Гірник О. О. Щодо проблеми удосконалення законодавства України про соціальне обслуговування. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Юридичні науки*. 2014. № 810. С. 231-236.

9. Головня О. М. Соціальне обслуговування в контексті державної соціальної політики: проблеми та перспективи. URL: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/SR/article/view/4560/4682>

10. Гончаров В.О. Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.05/ В.О. Гончаров. К., 2012. 20 с.

11. Деякі питання застосування обмежувальних протиепідемічних заходів, спрямованих на запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанова Кабінету міністрів України від 25.03.2020 №245. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-zastosuvannya-obmezhuvmalnih-protiepidemichnih-zahodiv-spryamovanih-na-zapobigannya-poshirennyu-gostroyi-respiratornoyi-hvorobi-covid-19-sprichinenoyi-koronavirusom-sars-cov-2>

12. Дубич К. В. Історія і теорія соціального забезпечення в Україні та за кордоном : навчальний посібник. Львів : «Магнолія 2006», 2017. 272 с.

13. Дубич К. В. Сучасна система надання соціальних послуг України Державне управління: удосконалення та розвиток № 3. 2015 . URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>

14. Загальна декларація прав людини від 10.12.1948. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text).

15. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

16. Корнієнко Л. В. Якість і доступність послуг за європейськими стандартами. *Соціальний захист*. 2011. №10. С. 17.

17. Костюк В., Мельник О. Європейський кодекс соціального забезпечення у контексті новітньої моделі джерел права: проблеми та

тенденції.

URL:

[http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/12947/Kostiuk\\_Yevropeiskyi\\_kodeks\\_sotsialnoho\\_zabezpechennia\\_u\\_konteksti\\_novitnoi\\_modeli\\_dzherel\\_prava\\_problemy\\_ta\\_tendantsii.pdf?sequence=1](http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/12947/Kostiuk_Yevropeiskyi_kodeks_sotsialnoho_zabezpechennia_u_konteksti_novitnoi_modeli_dzherel_prava_problemy_ta_tendantsii.pdf?sequence=1)

18. Кравченко О. О. Соціальне обслуговування і соціальне забезпечення як основі форми надання соціальних послуг. Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія. 2018. № 1. С. 67-72.

19. Любецька М. М. Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Державне управління. Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 19. С. 109-116.

20. Матяж С. В. Європейські стандарти в соціальній сфері: досвід для України. *Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили]*. Сер. : Соціологія. 2013. Т. 211, № 199. С. 123-126

21. Михеева Ю. Социальная защита. *Экономист*. 2003. Мо 8. С. 69-74.

22. Ольчак М., Ростек К., Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах: Посібник. Київ, 2019. 57 с.

23. Осипов Д. М. Соціальне обслуговування громадян похилого віку в Україні: питання теорії і практики. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2010. № 17. С. 345-351.

24. Перелік соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг): затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 2009 р. № 1417. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/243237379>

25. Положительный опыт предоставления социальных услуг в странах Юго-Восточной Европы. Субрегиональное бюро МОТ в Москве. URL: [http://www.ilo.org/public/russian/region/eurpro/moscow/info/publ/rus\\_socserv\\_delivery\\_part.pdf](http://www.ilo.org/public/russian/region/eurpro/moscow/info/publ/rus_socserv_delivery_part.pdf).

26. Право соціального забезпечення в Україні: підручник. / за ред. О.М. Ярошенка. 4-те вид., і допов. X. : Право, 2015. 458 с.

27. Правові основи соціальної роботи. Підручники онлайн. URL: [http://pidruchniki.com/16280414/sotsiologiya/pravovi\\_osnovi\\_sotsialnoyi\\_roboti](http://pidruchniki.com/16280414/sotsiologiya/pravovi_osnovi_sotsialnoyi_roboti).

28. Про внесення змін до деяких законодавчих актів, спрямованих на забезпечення додаткових соціальних та економічних гарантій у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-2019): Закон України від 30.03.2020 № 540-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/540-20#Text>.

29. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям: Закон України від 01.06.2000 № 1768-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1768-14#Text>.

30. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21.03.1991 № 875-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>.

31. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України від 16.12.1993 № 3721-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text>.

32. Про протидію поширенню хвороб, зумовлених вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ), та правовий і соціальний захист людей, які живуть з ВІЛ: Закон України від 12.12.1991 № 1972-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1972-12#Text>.

33. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 06.10.2005 № 2961-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#Text>.

34. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#top>.

35. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні: реальний стан та перспективи реформування URL: [https://www.irf.ua/files/ukr/programs\\_law\\_areas\\_publ\\_2028\\_ua\\_law.pdf](https://www.irf.ua/files/ukr/programs_law_areas_publ_2028_ua_law.pdf).

36. Словник української мови. Академічний тлумачний словник (1970—1980). URL: <http://sum.in.ua/s/obslughovuvaty>.

37. Соціальні послуги, які надаються територіальними центрами соціального обслуговування. URL: <https://dsp.kyivcity.gov.ua/content/socialni-poslugy-yaki-nadayutsya-terytorialnymy-centramy-socialnogo-obslugovuvannya.html>.

38. Соціально-побутові послуги. URL: <https://pechersk.kyivcity.gov.ua/content/socialnopobutovi-poslugy.html>.

39. Список конвенцій МОП, ратифікованих Україною станом на 1 листопада 2015 р. та інших міжнародних актів. URL: <https://fpsu.org.ua/napryamki-diyalnosti/mizhnarodna-robota/2545-spisok-konventsij-mop-ratifikovanikh-ukrajinoju-stanom-na-29-zhovtnya-2013-r>

40. Сташків Б.І. Право соціального обслуговування: Навч. посіб. К.: Знання, 2007. 567 с.

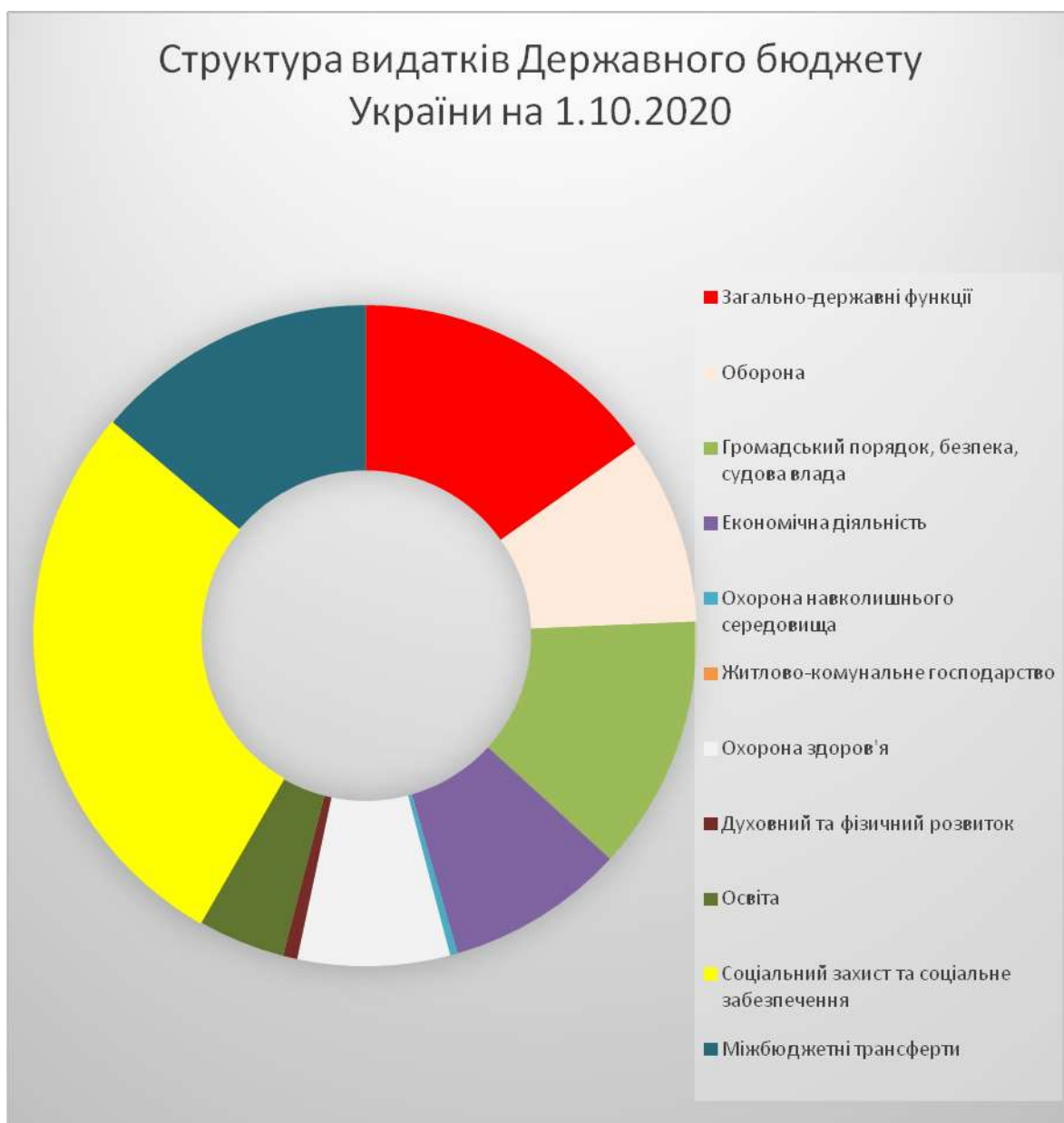
41. Сташків Б.І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*. 2005. № 1. С. 76–79

42. Стойка А. Зарубіжний досвід організації обслуговування соціально незахищених верств населення. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-03\(3\)/09savnvn.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-03(3)/09savnvn.pdf).

43. Центри захисту. URL: <https://www.msp.gov.ua/content/centri-zahistu.html?PrintVersion>.

44. Шумна Л. П. Соціальне обслуговування: міжнародно-правові стандарти Організації Об'єднаних Націй. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2013. № 26. С. 606-612.

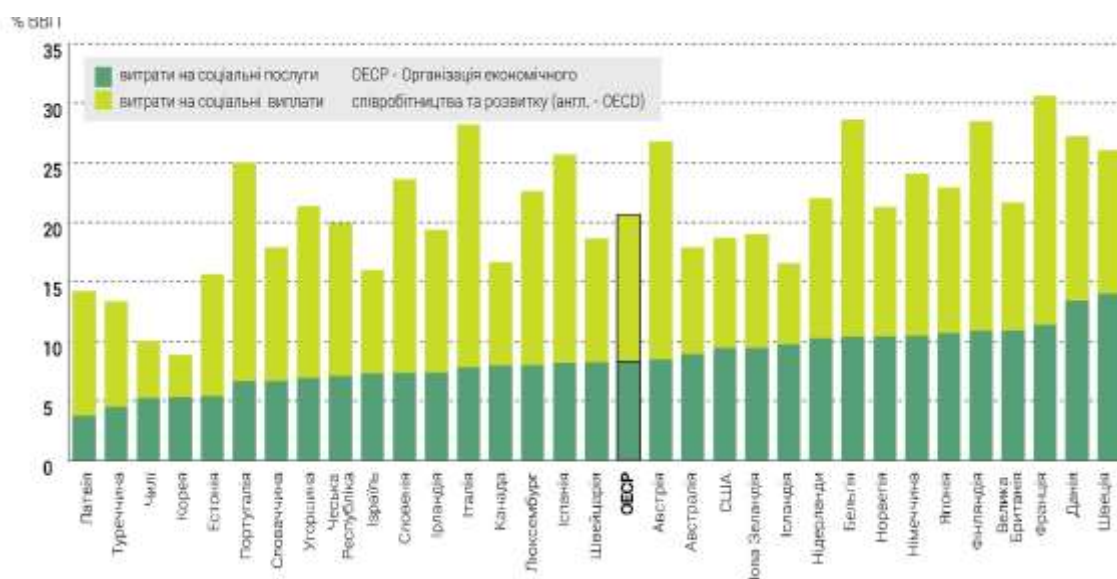
ДОДАТОК А  
ВИДАТКИ ДЕРЖАВНОГО БЮДЖЕТУ УКРАЇНИ (ФУНКЦІОНАЛЬНА  
КЛАСИФІКАЦІЯ) В 2020 Р. (МЛН. ГРН.)





## ДОДАТОК Б

### ВИТРАТИ НА СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, % від ВВП



**ДОДАТОК В**  
**АНКЕТА З ПИТАННЯМИ ЩОДО ЯКОСТІ НАДАНИХ СОЦІАЛЬНИХ**  
**ПОСЛУГ**

(Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України Про  
затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки  
якості соціальних послуг від 01.06.2020 № 449

**АНКЕТА**  
**щодо якості наданих соціальних послуг**

1. Найменування отриманої послуги  
\_\_\_\_\_
2. Адреса надавача соціальних послуг, який надав зазначену соціальну послугу \_\_\_\_\_
3. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?  
\_\_\_\_\_
4. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали (отримуєте)?
- 1) так
- 2) ні, тому що \_\_\_\_\_
5. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?
- 1) так
- 2) ні, тому що \_\_\_\_\_
6. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального працівника?
- 1) так
- 2) ні, тому що \_\_\_\_\_
7. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?
- 1) так
- 2) ні, тому що не вистачає \_\_\_\_\_
8. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?
- 1) так

2) ні, тому що \_\_\_\_\_

9. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану? \_\_\_\_\_

10. Побаження щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг \_\_\_\_\_