

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, ІСТОРІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ
КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

**МОБІЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЛУЖБА – ІННОВАЦІЙНА МОДЕЛЬ
НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ
ГРОМАДІ**

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

Виконала: здобувачка 2 курсу
07-211М групи
спеціальності 231 Соціальна робота
освітньо-професійної програми «Соціальна
робота»

Ангеліна ЗУБРІЙЧУК

Керівник: к.пед. н., доцентка

Тетяна ШВЕЦЬ

Рецензент: фахівчиня ГО «Центр допомоги
врятованим» (м. Херсон)

Катерина САФРОНОВА

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи соціальної роботи в територіальних громадах.....	6
1.1 Поняття, функції, моделі соціальних послуг у територіальній громаді.....	6
1.2 Мобільна соціальна служба як інноваційна модель: міжнародний та національний досвід.....	19
1.3 Нормативно-правове забезпечення діяльності мобільних соціальних служб.....	28
 РОЗДІЛ 2. Практичні аспекти діяльності мобільних соціальних служб	 37
2.1 Особливості функціонування мобільних соціальних служб у територіальних громадах	37
2.2 Розробка моделі діяльності мобільної соціальної служби в територіальній громаді.....	45
2.3 Моніторинг ефективності роботи мобільних соціальних служб: критерії та індикатори.....	54
 ВИСНОВКИ.....	 64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ	73

ВСТУП

Актуальність дослідження. Соціальна робота в умовах територіальних громад набуває все більшого значення в сучасних умовах децентралізації та реформування соціальної сфери в Україні. Особливу увагу привертають інноваційні моделі надання соціальних послуг, серед яких мобільні соціальні служби стають ефективним інструментом забезпечення доступності послуг для найвразливіших категорій населення, особливо в сільських та віддалених громадах.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю удосконалення системи надання соціальних послуг у територіальних громадах України, що відповідає сучасним викликам та потребам населення. Мобільна соціальна служба як інноваційна модель демонструє значний потенціал у забезпеченні якісної соціальної допомоги завдяки гнучкості, ефективності та використанню цифрових технологій.

Проблемі інновацій у наданні соціальних послуг присвячені дослідження закордонних та вітчизняних учених (Р. Картер, Г. Бевз, О. Безпалько, В. Кузьмінський, Ж. Петрочко, Т. Семигіна та ін.), адаптації практичних аспектів соціальної роботи до умов війни присвячені дослідження сучасних вчених Т. Семигіної та О. Іванової; науці відомі спроби перекладу, розроблення, видання матеріалів про окремі аспекти здійснення екстреної соціальної роботи (Н. Ломоносова, А. Хелашвілі, Ю. Кабанець), але питанням організації надання мобільної соціальної допомоги, на жаль, недостатньо присвячено увагу науковців та дослідників, тому тема дослідження видається надзвичайно актуальною та важливою. Це й обумовило вибір теми кваліфікаційної роботи «Мобільна соціальна служба – інноваційна модель надання соціальних послуг у територіальній громаді».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Кваліфікаційну роботу виконано в межах наукової теми кафедри

філософії, соціології та соціальної роботи «Сучасні технології формування професійної активності в умовах трансформації сучасного українського суспільства» (державний реєстраційний № 0117U006790). Тема кваліфікаційної роботи обговорена й схвалена на засіданнях кафедри філософії, соціології та соціальної роботи, а також затверджена наказом по університету.

Мета роботи полягає в обґрунтуванні й аналізі особливостей організації та функціонування мобільної соціальної служби як інноваційної моделі для ефективної соціальної роботи в умовах територіальних громад.

Завдання дослідження:

1. висвітлити поняття, функції, моделі соціальних послуг у територіальній громаді;
2. проаналізувати міжнародний та національний досвід роботи мобільної соціальної служби як інноваційна модель надання соціальних послуг населення;
3. охарактеризувати нормативно-правове забезпечення діяльності мобільних соціальних служб;
4. розкрити особливості функціонування мобільних соціальних служб у територіальних громадах;
5. розробити моделі діяльності мобільної соціальної служби в територіальній громаді й окреслити критерії та індикатори моніторингу ефективності роботи мобільних соціальних служб.

Об'єкт дослідження – система надання соціальних послуг у територіальній громаді.

Предмет дослідження – мобільна соціальна служба як інноваційна модель надання соціальних послуг у територіальній громаді.

Для досягнення мети та реалізації завдань кваліфікаційної роботи було використано комплекс взаємопов'язаних **методів дослідження**, що забезпечили системність, наукову достовірність і практичну значущість

отриманих результатів, зокрема застосовано теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел, прогностичний метод), та емпіричні (спостереження, системно-структурний аналіз) методи.

Наукова новизна дослідження полягає у розширенні теоретичного розуміння мобільної соціальної служби як сучасної моделі надання соціальних послуг та розробці практичних підходів до її впровадження у територіальних громадах України.

Практична значущість дослідження полягає у можливості використання його результатів для підвищення ефективності функціонування мобільних соціальних служб, удосконалення нормативно-правового забезпечення та впровадження інноваційних підходів до організації соціальної роботи в територіальних громадах.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження обговорювались на засіданнях кафедри філософії, соціології та соціальної роботи, попереднього захисту кваліфікаційних робіт та під час доповіді на Всеукраїнській науково-практичній конференції. Результати дослідження лягли в основу наукової публікації та тез доповіді на конференції:

1. Зубрійчук А. Система організації роботи мобільної соціальної служби. *Магістерські студії: електронний альманах. 2025. Вип. XXV.* С. ____.

2. Зубрійчук А.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота містить вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел та додатків. Основний текст розміщено на 66 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

1.1 Поняття, функції, моделі соціальних послуг у територіальній громаді

Соціальні послуги в сучасному суспільстві є невід’ємною складовою системи забезпечення добробуту населення. В умовах реформування адміністративно-територіального устрою України та децентралізації соціальних функцій територіальні громади отримали широкі повноваження щодо організації та надання соціальних послуг. Цей процес зумовив необхідність перегляду підходів до формування ефективної системи соціального захисту, яка базується на принципах доступності, адресності та індивідуального підходу.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги визначаються як комплекс заходів, спрямованих на підтримку та допомогу особам і сім’ям, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Соціальні послуги охоплюють широкий спектр дій, зокрема консультування, соціальну адаптацію, реабілітацію, кризове втручання, догляд та інші форми підтримки. Важливим аспектом є те, що соціальні послуги орієнтовані не лише на матеріальну допомогу, а й на створення умов для відновлення здатності особи самостійно вирішувати свої проблеми.

Основними принципами надання соціальних послуг є доступність, адресність, ефективність та партнерство. Доступність передбачає забезпечення рівного доступу до соціальних послуг незалежно від місця проживання, статі, віку чи соціального статусу. Адресність і індивідуальний підхід акцентують увагу на необхідності врахування

унікальних потреб кожної окремої особи чи сім'ї. Принцип партнерства сприяє залученню різних зацікавлених сторін – громадських організацій, державних установ та приватного сектору – до процесу надання послуг, що значно підвищує їхню якість та ефективність. Останній принцип, ефективність, зобов'язує раціонально використовувати наявні ресурси для досягнення максимально можливого результату.

Територіальні громади відіграють ключову роль у наданні соціальних послуг. Як основні суб'єкти, відповідальні за організацію системи соціального захисту на місцевому рівні, вони виконують цілу низку важливих функцій. Серед них – виявлення осіб, які потребують соціальної підтримки, організація та фінансування установ, що надають ці послуги, контроль за якістю їх виконання, а також розробка й реалізація місцевих програм соціального захисту. Важливим аспектом діяльності територіальних громад є гнучкість у визначенні пріоритетів надання соціальних послуг залежно від специфіки та потреб кожної конкретної громади. Наприклад, у сільських районах особливої значущості набувають мобільні соціальні служби, які забезпечують доступність послуг для населення у віддалених населених пунктах.

Соціальні послуги також виконують низку важливих функцій, серед яких варто виділити підтримку, профілактику, адаптацію та інтеграцію. Підтримуюча функція спрямована на допомогу особам у подоланні життєвих труднощів, що виникають через хворобу, інвалідність, похилий вік, втрату годувальника чи інші фактори. Профілактична функція передбачає запобігання виникненню складних життєвих обставин через надання своєчасної допомоги та створення сприятливих умов для розвитку особистості. Адаптаційна функція сприяє інтеграції осіб у суспільне життя після тривалих періодів ізоляції або інших кризових ситуацій, тоді як інтеграційна функція спрямована на формування умов для повноцінної участі громадян у житті громади.

У сучасних умовах особливого значення набуває впровадження інноваційних підходів до організації соціальних послуг. Мобільні соціальні служби, цифрові технології, електронні платформи для обробки запитів – усе це є перспективними напрямками розвитку системи соціального захисту. Такий підхід дозволяє значно підвищити якість та оперативність послуг, адаптувати їх до потреб різних категорій населення.

На нашу думку, соціальні послуги в територіальних громадах виконують критично важливу роль у забезпеченні соціальної справедливості, підтримці найуразливіших категорій населення та розвитку місцевих спільнот. Їхня ефективна організація та якісне виконання є одним із ключових завдань децентралізації та соціальної політики в Україні.

У процесі децентралізації, що активно впроваджується в Україні, важливим аспектом стало передання повноважень із центрального на місцевий рівень. Територіальні громади отримали можливість самостійно формувати політику в галузі соціального захисту, виходячи з потреб своїх жителів. Це не лише сприяло підвищенню ефективності соціальних послуг, але й дало змогу створити механізми оперативного реагування на місцеві виклики. Автори практичного керівництва щодо застосування інноваційного підходу до впровадження соціального сервісу «Мобільна соціальна служба з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у територіальній громаді» стверджують, що «на шляху переходу до децентралізованої моделі територіальної громади потребують підтримки, зокрема й в організації та наданні соціальних послуг, особливо у віддалених населених пунктах» [28].

Варто також зазначити, що надання соціальних послуг не обмежується лише безпосередньою допомогою у кризових ситуаціях. Значну роль відіграє профілактика, яка полягає у запобіганні

виникненню складних життєвих обставин. Для цього територіальні громади проводять інформаційно-просвітницькі заходи, спрямовані на підвищення рівня обізнаності населення щодо доступних послуг, здорового способу життя, правової допомоги тощо. Такі заходи сприяють зменшенню соціальної напруженості та підвищенню рівня соціального капіталу громади.

Крім того, ключовим елементом надання соціальних послуг є залучення кваліфікованих кадрів. Соціальні працівники, психологи, юристи та інші спеціалісти повинні володіти сучасними знаннями і навичками для надання якісної допомоги. Це створює потребу в систематичному навчанні та підвищенні кваліфікації кадрів. Територіальні громади повинні активно розвивати свої людські ресурси, адже якість послуг залежить не лише від фінансових ресурсів, але й від професіоналізму працівників.

Сучасний підхід до організації соціальних послуг у громадах також враховує впровадження цифрових технологій. Електронні платформи для обліку осіб, які потребують допомоги, онлайн-консультації, мобільні додатки для замовлення послуг – усе це дозволяє значно полегшити доступ до соціальних послуг та зробити їх більш зручними для населення. Наприклад, у деяких громадах України вже функціонують електронні сервіси, які дозволяють отримати інформацію про наявні послуги, подати заявку на допомогу чи записатися на консультацію. Такий підхід не лише підвищує ефективність роботи соціальних служб, але й забезпечує прозорість їхньої діяльності.

Важливим аспектом у розбудові системи соціальних послуг є співпраця з громадськими організаціями та волонтерськими рухами. Громадські організації часто стають партнерами місцевої влади у реалізації соціальних програм, особливо коли йдеться про допомогу найбільш вразливим групам населення. Така взаємодія дозволяє

розширити спектр послуг, підвищити їх якість та забезпечити більш гнучке реагування на потреби громади.

Отже, сучасна система соціальних послуг у територіальних громадах базується на інтегрованому підході, який поєднує фінансову ефективність, професіоналізм кадрів, використання сучасних технологій та активну співпрацю з громадськими організаціями. Це дозволяє забезпечити ефективний соціальний захист, адаптований до специфіки кожної громади, та створює умови для сталого розвитку територій.

Соціальні послуги в територіальних громадах також є важливим механізмом забезпечення соціальної справедливості та рівності можливостей для всіх членів суспільства. Особливої уваги заслуговують послуги, спрямовані на підтримку вразливих категорій населення, таких як люди похилого віку, особи з інвалідністю, малозабезпечені сім'ї, діти-сироти, люди без постійного місця проживання тощо. Надання таких послуг допомагає зменшити рівень соціальної ізоляції, бідності та дискримінації.

У цьому контексті варто звернути увагу на диференційований підхід до організації соціальних послуг. Він передбачає врахування особливостей і потреб різних соціальних груп. Наприклад, для осіб похилого віку важливими є послуги догляду вдома, соціальна адаптація та медична допомога. Для дітей з неблагополучних сімей – це психологічна підтримка, консультації та створення умов для розвитку. Для людей з інвалідністю – це послуги реабілітації, соціальної адаптації, доступності громадського простору. Такий підхід дозволяє не лише краще задовольняти потреби окремих груп, але й сприяє інтеграції їх у життя громади.

Важливим інструментом у цьому процесі є соціальні програми, які розробляються та реалізуються на місцевому рівні. Програми можуть охоплювати широкий спектр напрямків, від соціальної адаптації до професійного навчання та працевлаштування. Наприклад, програми

сприяння зайнятості осіб з інвалідністю або молоді з неблагополучних сімей є важливим елементом інтеграції цих груп у суспільство. Водночас програми психологічної підтримки, кризового втручання чи профілактики сімейного насильства спрямовані на забезпечення соціальної стабільності в громадах.

Значним викликом для територіальних громад залишається нестача ресурсів для надання якісних соціальних послуг. Це може бути пов'язано як із фінансовими обмеженнями, так і з браком кваліфікованого персоналу чи необхідної інфраструктури. У таких умовах особливої актуальності набуває питання оптимізації роботи соціальних служб. Одним із напрямків такої оптимізації є впровадження мобільних соціальних служб, які дозволяють забезпечити доступ до послуг для жителів віддалених районів. Мобільні служби, обладнані сучасними засобами зв'язку та необхідною технікою, можуть надавати широкий спектр послуг, включаючи консультування, догляд, медичну допомогу та кризове втручання. Це не лише розширює доступність послуг, але й підвищує їхню ефективність, оскільки мобільний формат дозволяє швидко реагувати на потреби громади.

Окрім цього, важливим аспектом залишається розвиток партнерства між органами місцевого самоврядування, бізнесом і громадськими організаціями. Така співпраця дозволяє залучати додаткові ресурси, обмінюватися досвідом і розробляти інноваційні підходи до вирішення соціальних проблем. Наприклад, бізнес може виступати спонсором соціальних програм, а громадські організації – виконувати роль провайдерів послуг. Таке партнерство дозволяє створити багаторівневу систему підтримки, яка охоплює всі аспекти соціальної роботи в громаді.

Підсумовуючи, можна сказати, що соціальні послуги в територіальних громадах є багатогранним явищем, що поєднує різні аспекти соціального захисту, адаптації, інтеграції та профілактики. Вони

виконують ключову роль у забезпеченні соціальної стабільності, розвитку людського капіталу та підвищенні рівня життя населення. Їхній ефективний розвиток залежить від комплексного підходу, який включає фінансову підтримку, інноваційні підходи, кваліфікований персонал і тісну співпрацю між усіма зацікавленими сторонами. У сучасних умовах соціальні послуги стають не лише інструментом допомоги, але й важливим чинником формування згуртованого, сталого та розвиненого суспільства.

Ефективна організація системи соціальних послуг в територіальних громадах вимагає також розробки механізмів моніторингу та оцінки їх якості. Моніторинг соціальних послуг дозволяє отримувати актуальну інформацію про їх доступність, ефективність і відповідність потребам населення. Застосування індикаторів оцінки, таких як рівень задоволеності отримувачів послуг, охоплення соціально вразливих груп та оперативність реагування на запити, є важливим елементом забезпечення якості.

У цьому контексті актуальним стає питання стандартизації соціальних послуг. Встановлення чітких стандартів, які визначають перелік, обсяг і якість послуг, сприяє уніфікації підходів до їх надання в різних громадах. Це дозволяє уникнути нерівності між регіонами та гарантує, що кожна особа, незалежно від місця проживання, матиме доступ до базового рівня соціальної допомоги. Наприклад, стандарти можуть визначати обов'язкові терміни реагування соціальних працівників, мінімальні вимоги до кваліфікації персоналу або перелік базових послуг, які повинні бути доступними в кожній громаді. Водночас важливою складовою забезпечення якісних соціальних послуг є зворотний зв'язок із населенням.

Залучення мешканців громади до обговорення соціальних програм, участь у громадських радах, проведення опитувань і збору відгуків дозволяє виявити реальні потреби та очікування. Це дає змогу

не лише адаптувати послуги до специфіки громади, але й формувати довіру до органів місцевого самоврядування.

Окремо слід відзначити роль інновацій у розвитку соціальних послуг. Використання сучасних технологій, таких як мобільні додатки, електронні системи управління заявками, чат-боти для консультування, значно підвищує доступність і швидкість надання допомоги. Наприклад, у багатьох громадах України впроваджуються електронні сервіси, що дозволяють мешканцям реєструватися на отримання допомоги онлайн, стежити за статусом свого запиту чи отримувати консультації в режимі реального часу. Такий підхід сприяє мінімізації бюрократичних процедур та економії часу як для отримувачів послуг, так і для працівників соціальних служб.

Крім того, інновації відкривають нові можливості для навчання та підвищення кваліфікації працівників соціальних служб. Онлайн-платформи для навчання, вебінари, доступ до баз знань та найкращих практик дозволяють соціальним працівникам постійно вдосконалювати свої навички та знання, що є критично важливим для забезпечення високої якості послуг.

Проблеми соціальних послуг у громадах не обмежуються технічними чи організаційними аспектами. Існують також соціокультурні виклики, пов'язані з менталітетом населення, рівнем соціальної активності та обізнаності. У багатьох громадах існує низький рівень довіри до соціальних служб, що зумовлено попереднім досвідом або недостатнім інформуванням про можливості отримання допомоги. У таких випадках важливим стає проведення інформаційних кампаній, спрямованих на популяризацію соціальних послуг, пояснення їх переваг та правил доступу до них.

На завершення, соціальні послуги є не лише інструментом соціального захисту, але й важливим засобом інтеграції, розвитку та підвищення якості життя у громадах. Їхнє ефективне функціонування

залежить від багатьох чинників, включаючи фінансові ресурси, кваліфікацію кадрів, технічне забезпечення та активність громади. Лише комплексний підхід, що враховує всі ці аспекти, дозволить створити систему соціальних послуг, здатну ефективно реагувати на виклики сучасного суспільства та забезпечувати високий рівень добробуту для всіх членів громади.

Ще одним ключовим аспектом організації соціальних послуг у територіальних громадах є інтеграція різних видів послуг та міжвідомча співпраця. Впровадження інтегрованих моделей надання послуг дозволяє об'єднати зусилля соціальних служб, медичних закладів, освітніх установ та інших організацій для комплексного вирішення проблем населення. Такий підхід сприяє уникненню дублювання функцій, зниженню витрат та підвищенню якості послуг.

Наприклад, у разі роботи з дітьми з неблагополучних сімей співпраця між соціальними службами, школами та медичними закладами дозволяє забезпечити не лише соціальний супровід, а й психологічну підтримку, доступ до медичних послуг, а також допомогу у навчанні. Інтегрований підхід дає змогу швидше реагувати на потреби людини та надавати допомогу більш ефективно.

Одним із перспективних напрямків розвитку системи соціальних послуг у громадах є впровадження концепції соціальних інновацій. Соціальні інновації – це нові способи вирішення соціальних проблем, які спрямовані на підвищення якості життя населення та зміцнення громади. Це може бути розробка нових підходів до соціального обслуговування, створення нових організаційних форм чи використання сучасних технологій. Наприклад, у громадах можуть створюватися соціальні підприємства, які одночасно забезпечують робочі місця для вразливих категорій населення та фінансують соціальні програми.

Важливим елементом є також розвиток волонтерського руху як складової системи соціальних послуг. Волонтери можуть брати участь у

різних видах діяльності, починаючи від допомоги літнім людям і закінчуючи організацією громадських заходів. Активізація волонтерської діяльності сприяє зміцненню соціальної згуртованості в громадах та створює додатковий ресурс для підтримки населення.

Особливу увагу слід приділити створенню механізмів фінансової стійкості соціальних програм. Окрім бюджетного фінансування, територіальні громади можуть залучати грантові кошти, спонсорську підтримку та розвивати соціальне підприємництво. Такі джерела фінансування дозволяють не лише забезпечити стабільність існуючих програм, але й розширювати спектр соціальних послуг.

Для забезпечення прозорості та підзвітності в роботі соціальних служб необхідно впроваджувати системи регулярного звітування перед громадою. Це можуть бути публічні звіти, інформаційні кампанії або створення відкритих баз даних про діяльність соціальних служб. Такий підхід підвищує рівень довіри з боку населення та сприяє залученню громади до процесу планування та реалізації соціальних програм.

Загалом, роль соціальних послуг у територіальних громадах не обмежується лише підтримкою вразливих категорій населення. Вони стають важливим інструментом розвитку громад, сприяючи інтеграції, активізації та згуртованості місцевих жителів. Розбудова ефективної системи соціальних послуг потребує комплексного підходу, що поєднує фінансові ресурси, інноваційні технології, професіоналізм кадрів та активну участь громади. Такий підхід забезпечить сталий розвиток громад, підвищить рівень життя населення та сприятиме формуванню справедливого та згуртованого суспільства.

Важливим напрямком розвитку соціальних послуг у територіальних громадах є формування культури соціальної відповідальності серед населення. Це включає просвітницькі програми, спрямовані на підвищення рівня обізнаності громадян про їхні права та можливості отримання соціальної допомоги. Освітні ініціативи

допомагають подолати стереотипи щодо отримання соціальних послуг, що часто пов'язується з упередженнями або браком інформації. Водночас вони стимулюють активність громади, залучаючи людей до спільної роботи над вирішенням соціальних проблем.

У цьому аспекті великого значення набуває партнерство між органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та приватним сектором. Наприклад, бізнес-структури можуть брати участь у реалізації соціальних проектів через спонсорування, організацію благодійних акцій або створення робочих місць для вразливих категорій населення. Громадські організації, у свою чергу, можуть виступати посередниками між населенням і органами влади, забезпечуючи комунікацію, виявлення потреб та координацію зусиль.

Надання соціальних послуг є важливою складовою системи соціального захисту населення, яка покликана забезпечити підтримку осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах. У контексті розвитку територіальних громад України, особливе значення набуває впровадження різноманітних моделей надання соціальних послуг, які відповідають специфічним потребам громадян і умовам конкретної громади. Одними з найбільш поширених підходів у цій сфері є стаціонарні та мобільні форми організації соціальної допомоги.

Стаціонарні форми надання соціальних послуг є традиційною моделлю, яка характеризується створенням постійно діючих установ соціального обслуговування. До таких закладів належать будинки-інтернати для людей похилого віку, центри для осіб з інвалідністю, притулки для дітей, кризові центри для жінок, які постраждали від насильства, тощо. Ці установи забезпечують безперервний доступ до соціальних послуг для осіб, які потребують постійної допомоги або тимчасового притулку.

Іншим підходом до організації соціальних послуг є мобільні форми, які стали популярними завдяки своїй гнучкості та здатності

оперативно реагувати на змінні потреби населення. Мобільні соціальні служби базуються на принципі доступності та орієнтовані на забезпечення допомоги безпосередньо за місцем проживання клієнтів. Це особливо важливо для сільських територій і віддалених районів, де доступ до стаціонарних закладів може бути обмеженим.

Надання соціальних послуг у кризових ситуаціях забезпечують мобільні соціальні служби, або «мобільні бригади». Автори методичного посібника «Забезпечення діяльності мобільних бригад соціально-психологічної допомоги як спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб від домашнього насильства» наполягають, що «термін «мобільна бригада» пішов від прямого значення цього слова, а саме, що вона має бути мобільною, рухливою, швидко реагувати, складатися із професійних фахівців, які є високоосвіченими професіоналами з питань надання соціально-психологічної допомоги» [9].

Основною характеристикою мобільних форм є їх гнучкість. Соціальні працівники, психологи, медики та інші фахівці можуть формувати виїзні бригади, які доставляють необхідну допомогу до найвіддаленіших населених пунктів. Це дозволяє вирішувати нагальні проблеми клієнтів у найкоротші терміни, знижуючи час очікування допомоги. Наприклад, мобільні бригади можуть доставляти продукти харчування, ліки або здійснювати психологічні консультації для осіб, які не мають змоги самостійно звернутися до стаціонарних установ.

Мобільні форми соціальної допомоги також передбачають адаптацію до індивідуальних потреб кожного клієнта. Це забезпечується завдяки попередньому аналізу ситуації та складанню персонального плану допомоги. Наприклад, мобільна соціальна служба може надавати консультації сім'ям у кризових ситуаціях, допомагати у вирішенні юридичних питань або організовувати короткостроковий догляд за людьми похилого віку чи дітьми.

Особливу роль мобільні форми відіграють у надзвичайних ситуаціях, таких як стихійні лиха, епідемії чи військові конфлікти. Виїзні бригади в таких умовах можуть забезпечувати евакуацію населення, доставляти гуманітарну допомогу або надавати першу психологічну підтримку. Наприклад, під час пандемії COVID-19 мобільні соціальні служби в Україні активно залучалися для доставки продуктів харчування та медикаментів людям похилого віку, які перебували на самоізоляції.

Мобільні форми соціальних послуг мають низку важливих переваг. По-перше, вони забезпечують доступність допомоги навіть у тих регіонах, де створення стаціонарних закладів є економічно невиправданим. По-друге, завдяки своїй гнучкості мобільні бригади можуть оперативно реагувати на потреби громади, що значно підвищує ефективність їх роботи. По-третє, мобільні служби дозволяють оптимізувати витрати, спрямовуючи ресурси безпосередньо на задоволення потреб клієнтів, а не на утримання інфраструктури.

Однак, як і стаціонарні форми, мобільні моделі мають свої недоліки. Найбільш значущими з них є залежність від транспортної інфраструктури, необхідність постійного забезпечення мобільних бригад ресурсами (засобами зв'язку, транспортом, медикаментами тощо) та обмеженість спектру послуг, які можуть бути надані в рамках одного виїзду. Наприклад, складні випадки, які потребують тривалого догляду або постійного медичного нагляду, важко вирішувати за допомогою мобільних служб.

Ще одним перспективним напрямком розвитку мобільних форм є впровадження технологій телемедицини та дистанційного консультування. Такі підходи дозволяють розширити спектр послуг, які можуть бути надані мобільними командами. Наприклад, завдяки сучасним технологіям можливе проведення онлайн-консультацій з медичними фахівцями, психологами чи соціальними працівниками

безпосередньо за місцем перебування клієнта. Це особливо актуально в умовах кризових ситуацій, коли фізичний доступ до стаціонарних закладів обмежений.

На практиці стаціонарні та мобільні форми часто використовуються у комплексі. Такий підхід дозволяє максимально ефективно використовувати переваги обох моделей, компенсуючи їх недоліки. Наприклад, мобільні бригади можуть забезпечувати первинну допомогу або проводити моніторинг стану клієнтів, тоді як стаціонарні заклади надають довгострокову підтримку для осіб, які цього потребують.

На завершення варто зазначити, що стаціонарні та мобільні форми є невід'ємними елементами сучасної системи соціальних послуг. Їхнє ефективне поєднання дозволяє забезпечити доступність, якість та індивідуальний підхід до надання допомоги, що є основою сталого розвитку соціальної сфери в умовах реформування територіальних громад.

1.2 Мобільна соціальна служба як інноваційна модель: міжнародний та національний досвід

Надання соціальних послуг та інновацій в сфері їх здійснення в сучасних умовах виступає надважливим завданням допомоги населенню, що опинилось в складних життєвих обставин.

У дослідженні Н. Левченко стверджується, що «інноваційні моделі надання соціальних послуг базуються на законодавстві України їх створення та впровадження в сучасне суспільство може стати основною ланкою в системі соціальної роботи, спрямованій на підтримку різних видів населення нашої держави» [20].

На думку Т. Опалюк «інновації в соціальній сфері, зокрема, сфері соціальних послуг являють собою свідомо організовані нововведення

або процеси, реалізовані суспільством, соціальним працівником відповідно до мінливих умов функціонування та мають на меті ефективне використання соціального потенціалу» [25].

Особливої уваги заслуговує міжнародний досвід інтеграції інноваційних форм надання соціальних послуг. У багатьох європейських країнах мобільні бригади використовуються для профілактики соціального виключення та підтримки найбільш вразливих верств населення. Наприклад, у Німеччині мобільні служби активно працюють із бездомними, пропонуючи їм базові послуги, такі як медична допомога, юридичне консультування або психологічна підтримка. У Франції мобільні команди спеціалізуються на роботі з людьми похилого віку, допомагаючи їм залишатися вдома замість переїзду до будинків для літніх людей.

В Україні також є приклади успішного застосування мобільних форм. Одним із них є створення мобільних бригад соціально-психологічної допомоги для жінок, які постраждали від домашнього насильства. Ці бригади працюють у партнерстві з місцевими органами влади, поліцією та громадськими організаціями, надаючи кризову підтримку, юридичні консультації та допомогу у пошуку тимчасового притулку.

Комплексне поєднання стаціонарних і мобільних форм надання соціальних послуг дозволяє забезпечити більш широкий спектр підтримки для різних категорій населення. Наприклад, мобільні бригади можуть виконувати функцію первинного контакту з клієнтами, оцінюючи їхні потреби, а стаціонарні заклади – забезпечувати довготривале вирішення проблем, які вимагають спеціалізованого підходу. Окрему увагу слід приділити використанню мобільних форм у громадах із низькою щільністю населення, зокрема в сільській місцевості. У таких умовах створення стаціонарних закладів може бути економічно недоцільним через обмежену кількість клієнтів, які

потребують постійної допомоги. Мобільні служби, у свою чергу, здатні забезпечити доступ до соціальних послуг на великій території з мінімальними витратами. Це стосується, наприклад, доставки продуктів харчування, ліків чи інших товарів першої необхідності людям похилого віку, які проживають у віддалених населених пунктах.

Досвід країн Європейського Союзу демонструє важливість підтримки мобільних форм надання соціальних послуг на державному рівні. Наприклад, у Швеції уряд активно фінансує програми розвитку мобільних соціальних служб для людей похилого віку, які включають виїзні медичні огляди, соціальний догляд та допомогу у вирішенні побутових питань. У Великій Британії функціонує система мобільних консультацій для молоді, яка включає послуги з професійного орієнтування, психологічної підтримки та юридичного консультування. Ці програми спрямовані на забезпечення доступності послуг для всіх верств населення, незалежно від їхнього місця проживання.

В Україні мобільні форми надання соціальних послуг також активно розвиваються, особливо в умовах реформи децентралізації. Територіальні громади отримали більше можливостей для самостійного визначення пріоритетів і вибору підходів до організації соціальної роботи. Наприклад, у багатьох громадах створені мобільні соціально-психологічні бригади для роботи з вразливими групами населення. Ці бригади надають допомогу жінкам, які стали жертвами домашнього насильства, дітям у кризових сім'ях, людям похилого віку та особам з інвалідністю.

Попри численні переваги мобільних форм, їх впровадження пов'язане з певними викликами. Одним із них є необхідність постійного забезпечення мобільних служб сучасними ресурсами, зокрема транспортом, засобами зв'язку, технічним обладнанням. Крім того, ефективна робота мобільних команд залежить від їхнього професійного

складу, тому потрібні постійні інвестиції в навчання та підвищення кваліфікації працівників.

Успішне впровадження мобільних форм також залежить від рівня співпраці між різними секторами. Наприклад, участь громадських організацій, благодійних фондів і приватного сектору може значно розширити можливості мобільних служб. Спільні ініціативи дозволяють залучати додаткове фінансування, ділитися досвідом і розробляти інноваційні підходи до вирішення соціальних проблем.

Мобільна соціальна служба є інноваційною моделлю, яка забезпечує доступність соціальної допомоги для найвразливіших груп населення. Цей підхід ґрунтується на принципах оперативності, гнучкості та індивідуального підходу до клієнта. Використання мобільних соціальних служб стало важливим елементом соціальної політики в умовах зростання нерівності, урбанізації та обмеженості ресурсів.

Головною особливістю мобільних соціальних служб є їх здатність оперативно реагувати на потреби населення без прив'язки до стаціонарних закладів. Вийзні команди спеціалістів надають послуги безпосередньо за місцем проживання клієнтів або в місцях їх тимчасового перебування. Це дозволяє зменшити бар'єри доступу до допомоги, які часто пов'язані з географічними, фінансовими або соціальними факторами. Наприклад, мобільні бригади можуть обслуговувати мешканців віддалених сільських районів, людей без постійного місця проживання або осіб із обмеженими можливостями, які не можуть самотійно дістатися до стаціонарних закладів.

Мобільні соціальні служби виконують широкий спектр функцій, включаючи консультування, кризову підтримку, юридичну допомогу, медико-соціальне обслуговування, реабілітацію та інші послуги. Особливо важливо, що ця модель дозволяє адаптуватися до специфічних потреб громади або цільової групи. Наприклад, у кризових ситуаціях,

таких як стихійні лиха або епідемії, мобільні команди можуть швидко забезпечити необхідну допомогу населенню, зменшуючи негативні наслідки для вразливих категорій.

Міжнародний досвід демонструє успішність використання мобільних соціальних служб у вирішенні складних соціальних проблем. Наприклад, у Швеції мобільні бригади забезпечують комплексну допомогу літнім людям у їхніх домівках, дозволяючи їм залишатися в знайомому середовищі замість переїзду до стаціонарних закладів. У Великій Британії мобільні команди працюють із молоддю, яка знаходиться в кризових умовах, надаючи консультації щодо працевлаштування, освіти та психічного здоров'я.

Міжнародний досвід демонструє різноманітність підходів до організації мобільних соціальних служб, що враховують як культурні, так і економічні особливості різних країн. Наприклад, у країнах Скандинавії, таких як Швеція та Норвегія, мобільні соціальні служби є невід'ємною частиною системи соціального захисту. Вони спрямовані на забезпечення максимальної автономії людей похилого віку, осіб із інвалідністю та інших вразливих груп населення. Виїзні бригади медичних і соціальних працівників допомагають у догляді вдома, організовують фізіотерапевтичні процедури та забезпечують соціальну адаптацію.

У Швеції такі служби активно використовують цифрові технології для оптимізації своєї роботи. Наприклад, електронні платформи дозволяють працівникам планувати маршрути виїздів, фіксувати надані послуги та отримувати зворотний зв'язок від клієнтів у режимі реального часу. Це сприяє ефективному розподілу ресурсів і забезпечує високий рівень прозорості роботи мобільних служб.

У Німеччині мобільні соціальні служби зосереджуються на підтримці людей похилого віку, які бажають залишатися вдома, але потребують регулярного догляду. Виїзні медичні сестри та соціальні

працівники забезпечують догляд, медичну допомогу, а також консультування щодо соціальних виплат. Особливістю німецького підходу є тісна співпраця мобільних служб із сім'ями клієнтів. Родичі залучаються до догляду за близькими, отримуючи при цьому інформаційну та психологічну підтримку.

У США мобільні соціальні служби використовуються для підтримки людей без постійного місця проживання. Спеціалізовані мобільні бригади працюють у великих містах, надаючи базову допомогу: їжу, одяг, тимчасове житло, а також юридичні консультації. Такі програми спрямовані на інтеграцію безпритульних у суспільство через надання можливостей для працевлаштування, медичної допомоги та навчання.

Окремої уваги заслуговує досвід роботи мобільних служб у Франції. Тут виїзні команди спеціалізуються на підтримці сімей із дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах. Основними завданнями є профілактика соціального сирітства, консультування батьків і надання психосоціальної допомоги. Ці служби активно співпрацюють із школами, медичними закладами та місцевими органами влади, що забезпечує комплексний підхід до вирішення проблем.

Національний досвід України також свідчить про зростання ролі мобільних соціальних служб у системі соціального захисту. В умовах децентралізації та адміністративно-територіальної реформи громади отримали більше можливостей для впровадження мобільних форм соціальної допомоги. Наприклад, у багатьох територіальних громадах створені мобільні бригади для роботи з жінками, які постраждали від домашнього насильства. Ці бригади забезпечують кризове втручання, юридичні консультації, психологічну допомогу та супровід клієнтів до спеціалізованих установ.

Особливістю розвитку мобільних соціальних служб в Україні є їх орієнтація на вирішення найгостріших соціальних проблем, зокрема

допомогу людям, які перебувають у кризових ситуаціях. Наприклад, мобільні бригади активно працюють у зонах, які постраждали від збройного конфлікту на сході України. Їхніми основними завданнями є підтримка внутрішньо переміщених осіб, надання гуманітарної допомоги, юридичних консультацій та психологічної реабілітації. У цьому контексті важливу роль відіграє співпраця державних структур із міжнародними організаціями, такими як ООН, Червоний Хрест та інші, які надають технічну та фінансову підтримку для розвитку мобільних служб.

Ще одним напрямком роботи мобільних соціальних служб в Україні є підтримка людей похилого віку та осіб із інвалідністю, які проживають у віддалених сільських громадах. У таких регіонах стаціонарні заклади часто відсутні, тому мобільні бригади забезпечують життєво необхідні послуги, такі як доставка ліків, продуктових наборів, допомога в оплаті комунальних послуг, медичний догляд. Такий підхід дозволяє зберегти високий рівень якості життя для осіб, які фізично не мають можливості самостійно отримувати ці послуги.

У межах боротьби з домашнім насильством мобільні бригади в Україні стали важливим компонентом системи захисту постраждалих. Завдяки роботі таких служб, жертви насильства можуть отримати термінову допомогу, включаючи кризову підтримку, транспортування до тимчасових притулків, а також правову та психологічну підтримку. Зокрема, мобільні бригади, створені за підтримки Міністерства соціальної політики України, працюють у співпраці з правоохоронними органами, що значно підвищує їхню ефективність у реагуванні на складні ситуації.

Іншим інноваційним підходом, який активно розвивається в Україні, є впровадження цифрових технологій у роботу мобільних соціальних служб. Наприклад, у деяких громадах уже функціонують мобільні додатки, які дозволяють клієнтам подавати заявки на

отримання допомоги онлайн. Такі сервіси забезпечують зручність для користувачів і оптимізують роботу служб, зменшуючи адміністративне навантаження на соціальних працівників.

Окрім цього, в Україні активно впроваджуються тренінги та навчальні програми для підвищення кваліфікації працівників мобільних соціальних служб. Ці програми спрямовані на розвиток навичок кризового втручання, роботи з вразливими групами населення, використання сучасних методів комунікації. Наприклад, міжнародні організації, такі як ЮНІСЕФ та ОБСЄ, проводять тренінги для мобільних бригад, які працюють із дітьми та молоддю, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Суттєвим досягненням у національному контексті стало запровадження державних програм, які передбачають підтримку мобільних соціальних служб. Зокрема, фінансування таких програм часто здійснюється за рахунок місцевих бюджетів, проте держава також забезпечує субвенції для територіальних громад, які впроваджують інноваційні моделі соціального захисту.

У контексті національного досвіду України, важливим аспектом розвитку мобільних соціальних служб є їх інтеграція з іншими компонентами соціального захисту. Наприклад, у багатьох громадах мобільні бригади співпрацюють із центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП), що дозволяє громадянам отримувати не лише допомогу безпосередньо вдома, але й вирішувати адміністративні питання, такі як оформлення субсидій, соціальних виплат чи пільг. Такий підхід значно підвищує ефективність роботи соціальних служб і сприяє зручності для клієнтів.

Ще одним напрямком, який активно розвивається, є робота мобільних служб у сфері профілактики. Наприклад, мобільні бригади, що займаються профілактикою захворювань, таких як ВІЛ/СНІД, туберкульоз, активно працюють із уразливими групами населення,

зокрема безпритульними, молоддю та особами, які знаходяться в групі ризику. Ці бригади не лише проводять інформаційно-просвітницьку роботу, але й забезпечують доступ до медичних тестів, роздають засоби профілактики та організовують консультації з фахівцями.

У міжнародному контексті мобільні соціальні служби також активно інтегруються в системи охорони здоров'я. Наприклад, у Канаді мобільні медико-соціальні бригади працюють із населенням, яке проживає у віддалених північних регіонах. Вони забезпечують не лише базові медичні послуги, але й проводять навчання для місцевих громад, сприяючи формуванню здорового способу життя. У Японії мобільні служби зосереджуються на підтримці людей похилого віку, допомагаючи їм у домашньому середовищі та знижуючи навантаження на сім'ї, які доглядають за літніми родичами.

Особливої уваги заслуговує роль мобільних служб у кризових ситуаціях, таких як природні катастрофи, військові конфлікти або пандемії. У таких умовах мобільні бригади стають першими, хто надає допомогу постраждалим. Наприклад, під час пандемії COVID-19 у багатьох країнах мобільні команди забезпечували доставку медикаментів, проведення тестувань на місцях і надання психологічної підтримки. У США такі служби активно працювали з літніми людьми, які залишалися вдома через ризик зараження, забезпечуючи їх базовими продуктами, ліками та засобами гігієни.

Національний досвід України також підтверджує ефективність роботи мобільних служб у подоланні наслідків криз. Наприклад, у громадах, що постраждали від військових дій, мобільні соціальні служби відіграють ключову роль у підтримці внутрішньо переміщених осіб. Їхня діяльність спрямована на вирішення різних проблем, включаючи забезпечення тимчасовим житлом, консультації з питань працевлаштування, отримання гуманітарної допомоги. У співпраці з

міжнародними організаціями такі служби сприяють інтеграції переселенців у нові громади, забезпечуючи їм необхідну підтримку.

Ще одним важливим аспектом є перспективи розвитку мобільних соціальних служб. В умовах цифровізації суспільства з'являються нові можливості для вдосконалення роботи мобільних служб. Наприклад, впровадження електронних баз даних дозволяє створювати єдину систему обліку клієнтів, що спрощує планування роботи бригад і забезпечує персоналізований підхід до надання допомоги. Крім того, використання мобільних додатків для комунікації між клієнтами та соціальними працівниками відкриває нові горизонти для розвитку цієї моделі.

Таким чином, мобільна соціальна служба як інноваційна модель є універсальним інструментом, який дозволяє ефективно реагувати на соціальні виклики, адаптуючи підходи до потреб населення. У наступних розділах буде розглянуто детальніший міжнародний досвід, а також особливості розвитку мобільних соціальних служб в Україні.

1.3 Нормативно-правове забезпечення діяльності мобільних соціальних служб

Нормативно-правова база є основою для ефективного функціонування мобільних соціальних служб, які забезпечують доступ до соціальної допомоги вразливим категоріям населення. У контексті українського законодавства розвиток мобільних соціальних служб тісно пов'язаний із реформою децентралізації, яка передала значні повноваження у сфері соціального захисту на рівень територіальних громад.

Ключовим нормативно-правовим актом, що регулює діяльність соціальних служб, є Закон України «Про соціальні послуги» (в редакції

2019 року). Цей документ визначає основні принципи організації та надання соціальних послуг, їхні види, а також права і обов'язки суб'єктів, які здійснюють цю діяльність. У законі закріплено, що мобільні соціальні служби є однією з форм надання допомоги, орієнтованою на забезпечення доступності послуг для населення, особливо у віддалених і малонаселених районах.

Важливе значення для нормативного забезпечення мобільних соціальних служб має також Постанова Кабінету Міністрів України №587 від 2017 року «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг». У цьому документі передбачено механізми організації роботи соціальних служб, включаючи виїзні форми надання допомоги. Зокрема, визначено, що мобільні бригади можуть надавати як базові соціальні послуги (консультування, кризове втручання, супровід), так і спеціалізовані (реабілітація, медичний догляд, юридичні консультації).

Суттєву роль у регулюванні діяльності мобільних служб відіграє Закон України «Про органи місцевого самоврядування в Україні». Цей закон закріплює повноваження органів місцевого самоврядування щодо організації соціальних послуг на території громади. Відповідно до цього закону, місцеві ради мають право самостійно визначати перелік послуг, які будуть надаватися мобільними бригадами, формувати бюджет і забезпечувати ресурсне оснащення таких служб.

На додаток до національного законодавства, значний вплив на функціонування мобільних соціальних служб в Україні мають міжнародні стандарти та рекомендації. Наприклад, принципи, викладені в Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, орієнтують діяльність соціальних служб на забезпечення інклюзії, рівного доступу до послуг і поваги до гідності клієнтів. Також міжнародні організації, такі як ЮНІСЕФ, надають методичні рекомендації щодо організації мобільних

служб, спрямованих на підтримку дітей у складних життєвих обставинах.

Серед інших нормативно-правових актів, які регулюють діяльність мобільних соціальних служб, важливе місце займає Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству». У цьому законі передбачено створення мобільних бригад соціально-психологічної допомоги для оперативного реагування на випадки насильства в сім'ї. Відповідно до цього нормативного акта, мобільні бригади повинні забезпечувати кризову підтримку постраждалим, допомагати у розв'язанні юридичних питань, а також сприяти їхній соціальній реабілітації. Постанова Кабінету Міністрів №658 від 2018 року деталізує порядок створення та функціонування таких бригад, а також встановлює вимоги до їхнього складу та матеріально-технічного забезпечення.

Важливим аспектом нормативно-правового забезпечення є стандарти надання соціальних послуг, затверджені Міністерством соціальної політики України. Ці стандарти визначають якісні та кількісні критерії роботи мобільних служб, такі як максимальний час реагування на запит клієнта, обсяг послуг, які повинні бути надані, та показники задоволеності клієнтів. Наприклад, стандартом встановлено, що мобільні бригади повинні реагувати на екстрені запити протягом 24 годин, а всі послуги мають надаватися безкоштовно.

Крім того, розробка місцевих програм соціального захисту є важливим механізмом нормативно-правового регулювання. Територіальні громади мають право самостійно створювати програми, які враховують специфіку потреб населення. Наприклад, у деяких громадах було ухвалено рішення про створення мобільних служб для роботи з людьми похилого віку, які проживають у віддалених селах. У таких програмах визначаються джерела фінансування, порядок

організації роботи мобільних служб, а також механізми моніторингу їхньої ефективності.

На практиці реалізація нормативно-правових актів часто стикається з низкою викликів. Однією з основних проблем є недостатнє фінансування мобільних соціальних служб, особливо в громадах із невеликим бюджетом. Відсутність достатньої кількості кваліфікованих кадрів також є серйозною перешкодою для впровадження передбачених законом стандартів. Наприклад, мобільні бригади, які працюють у сільській місцевості, часто стикаються з браком транспортних засобів або засобів зв'язку, що ускладнює їх роботу. Ще одним викликом є недостатня координація між різними рівнями влади, що може призводити до дублювання функцій або неефективного використання ресурсів. Наприклад, у деяких регіонах мобільні служби створюються кількома організаціями одночасно, що ускладнює процес управління та обліку клієнтів.

У вирішенні цих проблем важливу роль відіграють міжнародні організації, які надають експертну та фінансову підтримку. Наприклад, програми, реалізовані за підтримки ПРООН, передбачають навчання працівників мобільних соціальних служб, забезпечення їх сучасним обладнанням і впровадження інформаційних технологій для моніторингу та звітності. Також міжнародні донори часто підтримують розробку місцевих стратегій соціального захисту, які інтегрують мобільні форми роботи.

Окрему увагу слід приділити питанням цифровізації роботи мобільних служб. У 2021 році Міністерство цифрової трансформації України ініціювало створення електронних платформ для управління соціальними послугами. Такі платформи дозволяють вести єдиний реєстр клієнтів, планувати маршрути мобільних бригад і фіксувати результати їхньої діяльності. Використання таких інструментів сприяє

підвищенню прозорості роботи мобільних служб і зменшує адміністративне навантаження.

Ще одним важливим аспектом нормативно-правового регулювання діяльності мобільних соціальних служб є захист прав клієнтів, які отримують ці послуги. У рамках чинного законодавства України, зокрема Закону «Про соціальні послуги», гарантується право клієнта на доступ до якісних послуг, збереження конфіденційності, індивідуальний підхід і повагу до гідності. Закон також передбачає можливість оскарження рішень або дій соціальних служб, що є важливим механізмом захисту прав громадян.

Постанови та накази Міністерства соціальної політики України деталізують порядок захисту персональних даних клієнтів мобільних соціальних служб. Ці документи встановлюють обов'язкові вимоги до ведення документації, використання цифрових інструментів і забезпечення безпеки інформації. Наприклад, мобільні бригади повинні використовувати лише захищені засоби зв'язку для передачі даних, що знижує ризик витоку конфіденційної інформації.

У практичній площині нормативно-правове регулювання мобільних соціальних служб включає створення механізмів фінансового забезпечення їхньої діяльності. Одним із основних джерел фінансування є місцеві бюджети, які формуються відповідно до Закону «Про місцеве самоврядування в Україні». Водночас у багатьох випадках мобільні соціальні служби отримують фінансову підтримку від державного бюджету у вигляді субвенцій. Наприклад, у 2022 році було реалізовано програму субвенцій для громад, спрямовану на закупівлю транспортних засобів та обладнання для мобільних бригад.

Додаткові ресурси часто надходять через грантові програми міжнародних організацій. Наприклад, за підтримки Міжнародного комітету Червоного Хреста були профінансовані мобільні служби в

громадах, які постраждали від військових дій. Такі програми включають закупівлю обладнання, навчання працівників і забезпечення логістичних потреб служб. Серед інших нормативно-правових інструментів, які регулюють діяльність мобільних соціальних служб, важливу роль відіграють місцеві статuti та програми розвитку територіальних громад. Ці документи визначають пріоритети соціального захисту в громадах, а також включають заходи для підтримки мобільних форм роботи. Наприклад, у деяких громадах було запроваджено практику регулярного моніторингу потреб населення, що дозволяє адаптувати роботу мобільних бригад відповідно до змін у соціально-економічній ситуації.

Особливу увагу слід приділити ролі нормативно-правової бази в інтеграції мобільних соціальних служб у загальну систему соціального захисту. Постанови Кабінету Міністрів, такі як №110 від 2020 року, регулюють взаємодію мобільних служб із центрами надання соціальних послуг та іншими суб'єктами соціальної сфери. Це дозволяє уникнути дублювання функцій, забезпечити координацію роботи та оптимізувати використання ресурсів.

На міжнародному рівні впровадження мобільних соціальних служб регулюється низкою документів і стандартів. Зокрема, Європейська соціальна хартія, ратифікована Україною, зобов'язує державу забезпечувати доступність соціальних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього місця проживання. Ці стандарти орієнтують на розробку таких моделей, які враховують не лише соціальні, але й культурні особливості регіонів.

Нормативно-правова база діяльності мобільних соціальних служб в Україні також включає законодавство, яке регулює питання співпраці державного та недержавного секторів у наданні соціальних послуг. Закон України «Про соціальне партнерство» створює правові умови для залучення недержавних організацій, благодійних фондів і волонтерських

рухів до роботи мобільних служб. Така співпраця сприяє розширенню спектра послуг і підвищенню їх якості завдяки залученню додаткових ресурсів, досвіду та інноваційних підходів.

Важливим інструментом забезпечення ефективності мобільних соціальних служб є механізми контролю та моніторингу. Наприклад, Постанова Кабінету Міністрів №426 від 2021 року передбачає регулярну звітність організацій, які здійснюють соціальні послуги, зокрема й мобільні форми. Звіти повинні містити інформацію про кількість наданих послуг, категорії клієнтів, використані ресурси та результати діяльності. Це дозволяє забезпечити прозорість роботи служб і оцінити їхню ефективність.

Крім того, нормативно-правові акти визначають порядок навчання та підвищення кваліфікації працівників мобільних соціальних служб. Зокрема, накази Міністерства соціальної політики встановлюють вимоги до освітнього рівня та професійної підготовки працівників. У багатьох громадах створюються програми тренінгів для соціальних працівників, які орієнтовані на розвиток навичок кризового втручання, роботи з вразливими групами населення та використання сучасних інформаційних технологій.

Суттєву роль у розвитку нормативної бази відіграє процес гармонізації українського законодавства з європейськими стандартами. Наприклад, імплементація принципів Європейської соціальної хартії передбачає забезпечення рівного доступу до соціальних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього соціального статусу чи місця проживання. Це стимулює розвиток мобільних форм роботи, які здатні охопити навіть найвіддаленіші регіони.

На практиці гармонізація законодавства відображається у впровадженні нових підходів до фінансування мобільних соціальних служб. Наприклад, у деяких громадах запроваджено механізм

соціального замовлення, який дозволяє залучати недержавні організації до надання послуг на конкурсній основі. Такий підхід сприяє підвищенню конкуренції та стимулює якісне виконання соціальних програм.

Не менш важливим є питання адаптації нормативно-правової бази до сучасних викликів. Наприклад, пандемія COVID-19 виявила потребу у створенні спеціальних мобільних бригад для надання медико-соціальної допомоги. У відповідь на ці виклики Кабінет Міністрів України затвердив тимчасові норми, які дозволяють мобільним бригадам виконувати додаткові функції, такі як проведення вакцинації, доставка ліків і моніторинг стану здоров'я клієнтів.

Окрему увагу слід приділити питанням стандартизації роботи мобільних соціальних служб. Накази Міністерства соціальної політики України визначають основні вимоги до мобільних служб, такі як мінімальний набір послуг, кваліфікаційні характеристики персоналу та технічне забезпечення. Водночас, міжнародні стандарти, наприклад ISO, можуть слугувати додатковим орієнтиром для підвищення якості послуг.

Для ефективного впровадження цих стандартів важливо забезпечити постійний моніторинг і оцінювання роботи мобільних служб. У цьому контексті перспективним є використання цифрових технологій, які дозволяють створювати автоматизовані системи збору даних. Такі системи можуть включати інформацію про кількість наданих послуг, географічне охоплення, ефективність роботи та рівень задоволеності клієнтів.

На завершення, нормативно-правове забезпечення діяльності мобільних соціальних служб є важливим елементом системи соціального захисту. Його подальший розвиток має бути спрямований на підвищення фінансової стабільності служб, створення сприятливих умов праці для персоналу, впровадження інноваційних технологій у

роботу служб, гармонізацію національного законодавства з міжнародними стандартами. Ефективне нормативно-правове регулювання створює основу для сталого розвитку мобільних соціальних служб, підвищення їхньої ефективності та забезпечення доступності соціальної допомоги для всіх категорій населення.

Отже, можна стверджувати, що нормативно-правове забезпечення мобільних соціальних служб в Україні поступово вдосконалюється, враховуючи як національні реалії, так і міжнародний досвід. Основними напрямками подальшого розвитку цієї сфери є забезпечення фінансової стабільності служб, вдосконалення стандартів надання послуг, впровадження сучасних технологій і розширення співпраці з недержавним сектором.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ МОБІЛЬНИХ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

2.1 Особливості функціонування мобільних соціальних служб у територіальних громадах

Мобільні соціальні служби є важливим компонентом системи соціального захисту в територіальних громадах. Їхня діяльність спрямована на забезпечення доступності соціальних послуг для всіх категорій населення, особливо тих, які проживають у віддалених районах або перебувають у складних життєвих обставинах. Унікальність мобільних служб полягає в їхній гнучкості, оперативності та здатності адаптуватися до змінних потреб громади.

Упровадження діяльності мобільних соціальних служб (МСС) у територіальних громадах передбачає здійснення певного комплексу взаємопов'язаних і логічно структурованих заходів за змістом і спрямуванням, поданих у дорожній карті (див. Рис. 1) [28]. Детальний опис характеристики кожного заходу за змістом та спрямуванням характеризується певним видом роботи (на прикладі МСС з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у територіальній громаді) [28](див. Додаток 1).

Головною особливістю функціонування мобільних соціальних служб у територіальних громадах є їхня орієнтація на децентралізовану модель управління. Завдяки реформі децентралізації, громади отримали можливість самостійно визначати пріоритети у сфері соціального захисту, розробляти місцеві програми допомоги та виділяти

фінансування на роботу мобільних бригад. Цей підхід дозволяє враховувати специфічні потреби населення, що особливо важливо в умовах значних соціально-економічних відмінностей між регіонами України.

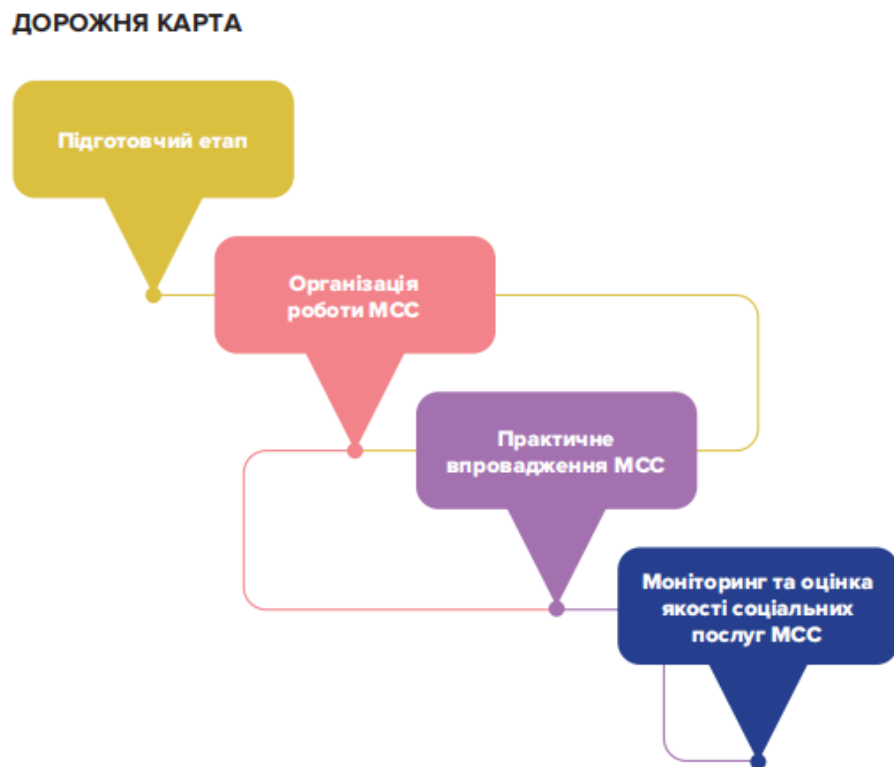


Рис. 1. Дорожна карта комплексу заходів за змістом і спрямуванням в роботі мобільних соціальних служб

Ще однією особливістю є міждисциплінарний підхід у роботі мобільних служб. До складу виїзних бригад зазвичай входять спеціалісти різних профілів: соціальні працівники, психологи, юристи, медичні працівники. Така структура дозволяє надавати комплексну допомогу клієнтам, одночасно вирішуючи різні аспекти їхніх проблем. Наприклад, під час одного візиту клієнт може отримати юридичну консультацію щодо оформлення пільг, психологічну підтримку та медичний огляд.

Мобільні соціальні служби також характеризуються високим рівнем взаємодії з місцевими громадами. Соціальні працівники активно співпрацюють із сільськими старостами, громадськими організаціями,

волонтерами, що дозволяє швидко ідентифікувати потреби населення та ефективно реагувати на запити. Наприклад, у багатьох громадах функціонують системи «соціального моніторингу», які передбачають регулярний обхід домогосподарств для виявлення осіб, що потребують допомоги.

Ще однією особливістю є використання сучасних технологій для оптимізації роботи. У багатьох громадах впроваджуються мобільні додатки, які дозволяють клієнтам подавати заявки на отримання послуг, а соціальним працівникам – планувати маршрути виїздів і вести електронну звітність. Такий підхід підвищує ефективність роботи служб і мінімізує адміністративне навантаження на персонал.

Однією з ключових характеристик мобільних соціальних служб у територіальних громадах є їхня здатність оперативно реагувати на надзвичайні ситуації та кризові обставини. Виїзні бригади часто працюють у складних умовах, таких як природні катастрофи, військові конфлікти чи пандемії. Наприклад, під час пандемії COVID-19 мобільні соціальні служби забезпечували доставку медикаментів і продуктів харчування людям похилого віку, які перебували на самоізоляції, а також надавали психологічну підтримку через віддалені консультації.

Ще однією особливістю функціонування мобільних соціальних служб є їхня орієнтованість на профілактичну роботу. Соціальні працівники не лише реагують на вже існуючі проблеми, але й займаються попередженням соціальних ризиків. Наприклад, мобільні бригади можуть проводити інформаційні кампанії щодо профілактики домашнього насильства, інформувати про можливості отримання соціальної допомоги або консультувати молодь з питань професійної орієнтації. Така робота сприяє зниженню рівня соціальної напруженості та формуванню позитивного соціального середовища в громадах.

У багатьох територіальних громадах мобільні соціальні служби також відіграють важливу роль у підтримці вразливих груп населення. Це стосується людей похилого віку, осіб із інвалідністю, багатодітних сімей, внутрішньо переміщених осіб. Наприклад, у громадах, що постраждали від військових дій, мобільні бригади працюють із внутрішньо переміщеними особами, допомагаючи їм адаптуватися до нових умов життя. Вони надають підтримку в оформленні документів, пошуку роботи, отриманні гуманітарної допомоги.

Мобільні служби також використовують індивідуальний підхід до кожного клієнта. Перед виїздом бригади соціальні працівники аналізують запити клієнтів, збирають інформацію про їхні потреби та складають план надання допомоги. Це дозволяє забезпечити високу якість послуг і уникнути формального підходу. Наприклад, у випадку з особами похилого віку мобільні служби можуть допомагати у вирішенні побутових питань, організовувати догляд вдома та забезпечувати спілкування, що є важливим для запобігання соціальній ізоляції.

Іншою важливою особливістю є інтеграція мобільних соціальних служб у систему громадського здоров'я. У деяких громадах мобільні бригади працюють спільно з медичними працівниками, що дозволяє одночасно вирішувати соціальні та медичні проблеми. Наприклад, такі служби можуть проводити профілактичні огляди, вакцинацію, надавати первинну медичну допомогу. Це особливо актуально для віддалених сільських районів, де доступ до медичних закладів є обмеженим.

Крім того, ефективність роботи мобільних соціальних служб значною мірою залежить від рівня їх матеріально-технічного забезпечення. Успішна діяльність мобільних бригад неможлива без наявності транспорту, засобів зв'язку, мобільного обладнання. Деякі громади, використовуючи грантові кошти або субвенції, інвестують у

закупівлю спеціалізованих транспортних засобів, обладнаних для надання послуг на місцях.

Ще однією ключовою особливістю мобільних соціальних служб є їхня тісна взаємодія з місцевими громадами. Соціальні працівники активно залучають громади до процесу виявлення осіб, які потребують допомоги, і планування соціальних програм. Наприклад, у багатьох сільських районах соціальні працівники співпрацюють зі старостами, керівниками ОСББ та громадськими активістами для збору інформації про потреби населення. Такий підхід забезпечує більш точну ідентифікацію вразливих груп і дозволяє ефективніше розподіляти ресурси.

Особливу роль у функціонуванні мобільних соціальних служб відіграє волонтерська підтримка. У деяких територіальних громадах волонтери є важливою частиною роботи мобільних бригад. Вони допомагають у виконанні різних завдань, таких як доставка продуктів харчування, організація соціальних заходів, надання психологічної підтримки. Волонтерський рух не лише розширює можливості мобільних служб, але й сприяє зміцненню соціальної згуртованості в громадах.

Важливо також відзначити гнучкість роботи мобільних соціальних служб. Формат роботи мобільних бригад дозволяє швидко адаптуватися до змінних обставин і нових викликів. Наприклад, під час стихійних лих мобільні служби можуть бути оперативно переорієнтовані на надання гуманітарної допомоги постраждалим. У випадку економічних криз або зростання соціальної нерівності мобільні бригади можуть зосередитися на підтримці найбільш вразливих верств населення.

Іншою важливою особливістю є інтеграція мобільних соціальних служб у місцеві стратегії розвитку. У багатьох громадах мобільні служби є частиною ширших програм соціального захисту, спрямованих

на зниження рівня бідності, підвищення доступу до освіти та медичних послуг, створення умов для соціальної інтеграції. Наприклад, у деяких громадах мобільні бригади співпрацюють із закладами освіти, допомагаючи дітям із неблагополучних сімей або дітям з особливими освітніми потребами отримувати необхідну підтримку.

Мобільні соціальні служби також використовуються для боротьби з соціально небезпечними явищами, такими як бездомність, наркоманія, домашнє насильство. Наприклад, у великих містах мобільні служби регулярно проводять рейди, спрямовані на допомогу безпритульним: вони доставляють їжу, одяг, пропонують ночівлю в тимчасових притулках, а також проводять консультації щодо реінтеграції в суспільство.

Ще однією важливою особливістю є економічна ефективність мобільних соціальних служб. Порівняно зі стаціонарними закладами, мобільні бригади потребують менше ресурсів для організації своєї роботи. Вони можуть надавати послуги безпосередньо на місцях, що дозволяє уникнути значних витрат на утримання інфраструктури. Завдяки цьому громади можуть забезпечити більший обсяг послуг, навіть за умов обмеженого бюджету.

Крім того, мобільні соціальні служби сприяють підвищенню рівня довіри до місцевої влади. Завдяки тому, що послуги надаються безпосередньо за місцем проживання клієнтів, громади відчують реальну підтримку з боку органів самоврядування. Це стимулює громадян до активнішої участі у соціальному житті та сприяє формуванню позитивного іміджу соціальних служб.

Однією з важливих умов ефективного функціонування мобільних соціальних служб є підтримка з боку держави та міжнародних організацій. У багатьох територіальних громадах, особливо тих, які постраждали від військових дій, мобільні соціальні служби отримують

фінансову, технічну та методичну допомогу від міжнародних партнерів. Наприклад, Організація Об'єднаних Націй (ООН) через свої гуманітарні програми забезпечує мобільні бригади обладнанням, транспортом, засобами зв'язку, а також проводить навчання для соціальних працівників. Такі ініціативи допомагають підвищити якість послуг і забезпечити їхню сталість навіть у складних умовах.

Важливою формою надання мобільної соціальної допомоги є створення мобільних консультаційних пунктів. «Запровадження такої форми соціальної роботи для населення громад потребує чіткого унормування взаємовідносин та відповідного матеріально-технічного, а також кадрового забезпечення» [11].

Ще одним аспектом, який впливає на особливості функціонування мобільних соціальних служб, є використання сучасних технологій. У багатьох громадах впроваджуються інформаційні системи, які дозволяють автоматизувати процеси обліку клієнтів, планування роботи бригад, моніторингу виконання послуг. Наприклад, електронні платформи дають змогу соціальним працівникам мати доступ до єдиної бази даних клієнтів, що спрощує взаємодію між різними службами та підвищує оперативність у вирішенні проблем.

Щодо кадрового забезпечення, важливо відзначити, що успішна робота мобільних соціальних служб залежить від професіоналізму їхніх працівників. У багатьох громадах проводяться тренінги та навчальні програми для підвищення кваліфікації соціальних працівників. Наприклад, під час навчання працівники отримують знання про кризове втручання, роботу з жертвами насильства, підтримку людей із психічними розладами. Такі програми часто організовуються за підтримки Міністерства соціальної політики України та міжнародних організацій, таких як ЮНІСЕФ або ОБСЄ.

Іншою важливою особливістю є залучення громади до процесу оцінки ефективності роботи мобільних соціальних служб. У багатьох регіонах впроваджуються практики громадського моніторингу, що дозволяють мешканцям висловлювати свої пропозиції, зауваження та оцінки щодо якості надання послуг. Це забезпечує прозорість роботи служб, підвищує їхню відповідальність і сприяє більшій довірі з боку населення.

Мобільні соціальні служби також виступають важливим інструментом інтеграції вразливих груп населення у соціальне та економічне життя громади. Наприклад, для осіб із інвалідністю мобільні бригади можуть організовувати доступ до реабілітаційних центрів, допомагати у працевлаштуванні або сприяти у вирішенні побутових питань. Для багатодітних сімей соціальні працівники надають консультації з питань оформлення допомоги, отримання пільг, забезпечення дітей освітою.

Економічний аспект функціонування мобільних соціальних служб також заслуговує на увагу. Завдяки своїй економічній ефективності мобільні служби дозволяють громадам розширити охоплення послугами без значного збільшення витрат. Наприклад, у громадах, де створення стаціонарних установ є недоцільним через низьку щільність населення, мобільні бригади можуть виконувати функції кількох закладів одночасно, надаючи допомогу людям безпосередньо за місцем їх проживання.

Як бачимо, мобільні соціальні служби відіграють важливу роль у створенні інклюзивного суспільства. Вони не лише забезпечують доступ до послуг для вразливих груп, але й сприяють формуванню соціальної згуртованості в громадах. Завдяки мобільним бригадам населення отримує не лише матеріальну допомогу, але й психологічну підтримку, соціальну адаптацію та можливість відчувати себе частиною спільноти.

2.2 Розробка експериментальної моделі діяльності мобільної соціальної служби в територіальній громаді

Розробка ефективної моделі діяльності мобільної соціальної служби є важливим завданням для територіальних громад, які прагнуть забезпечити доступність якісних соціальних послуг для всіх категорій населення. Така модель повинна враховувати специфіку громади, її демографічні та соціально-економічні особливості, потреби населення, а також ресурси, доступні для реалізації послуг.

Основою моделі діяльності мобільної соціальної служби є чітке визначення мети та завдань, які вона повинна виконувати. Головна мета мобільної служби полягає в наданні своєчасної та доступної допомоги тим, хто цього потребує, особливо у віддалених або малонаселених районах. Завдання можуть включати:

1. забезпечення базових соціальних послуг (консультування, допомога з оформленням документів, кризове втручання);
2. доставка продуктів харчування, ліків та інших необхідних речей;
3. надання психологічної підтримки;
4. профілактичну роботу, спрямовану на запобігання соціальним ризикам;
5. допомогу в інтеграції вразливих груп у соціальне середовище.

Ефективна модель повинна включати багаторівневу організацію роботи мобільної соціальної служби. *На першому рівні* відбувається збір інформації про потреби громади. Це можуть бути соціальні опитування, дані з місцевих органів влади, співпраця з громадськими організаціями. Наприклад, через регулярні опитування мешканців громади можна виявити найбільш актуальні проблеми, такі як потреба в догляді за

людьми похилого віку або психологічна підтримка для постраждалих від домашнього насильства.

Другий рівень передбачає організацію роботи самої мобільної служби. Це включає формування команди фахівців, планування їхньої роботи, забезпечення необхідними ресурсами, такими як транспорт, обладнання та матеріали. Наприклад, для роботи в сільській місцевості мобільні бригади повинні мати доступ до спеціалізованого транспорту, обладнаного для надання медичних чи реабілітаційних послуг.

Другим важливим рівнем розробки моделі діяльності мобільної соціальної служби є створення чіткої структури управління. Це передбачає визначення ролей і обов'язків усіх учасників процесу. Наприклад, координатор служби відповідає за планування маршрутів, розподіл завдань між працівниками та моніторинг виконання послуг. До складу команди можуть входити соціальні працівники, психологи, юристи, медичні працівники та волонтери. У кожного з них повинні бути чітко визначені обов'язки, щоб уникнути дублювання функцій і забезпечити узгодженість роботи.

Ще одним елементом моделі є розробка алгоритму реагування на запити громадян. Наприклад, мобільна служба може мати гарячу лінію або мобільний додаток, через які мешканці громади можуть подавати заявки на отримання допомоги. Після отримання запиту координатор аналізує його, визначає пріоритетність і формує завдання для виїзної бригади. Такий алгоритм забезпечує оперативність реагування та дозволяє уникнути тривалих бюрократичних процедур.

Третій рівень моделі діяльності передбачає визначення механізмів фінансування мобільної служби. У територіальних громадах фінансування може здійснюватися за рахунок місцевих бюджетів, державних субвенцій, грантів від міжнародних організацій або благодійних фондів. Важливо, щоб бюджет мобільної служби був прозорим і включав статті витрат на транспорт, зарплату працівників,

навчання персоналу, закупівлю обладнання та матеріалів. Наприклад, міжнародні донори, такі як ООН або Червоний Хрест, часто надають фінансову підтримку громадам для створення або розширення мобільних соціальних служб.

Четвертий рівень – це забезпечення матеріально-технічної бази. Мобільна служба повинна бути оснащена сучасним транспортом, який відповідає потребам громади. Для роботи в сільській місцевості це можуть бути автомобілі підвищеної прохідності, обладнані аптечками, мобільними комп'ютерами та засобами зв'язку. Також необхідно забезпечити працівників спеціальними наборами для виконання їхніх завдань, наприклад, психологічними тестами для консультування, правовими довідниками або медикаментами для надання першої допомоги.

П'ятий рівень включає розробку системи моніторингу та оцінки ефективності діяльності мобільної соціальної служби. Для цього можна використовувати індикатори, такі як кількість наданих послуг, охоплення населення, задоволеність клієнтів, час реагування на запити. Регулярний моніторинг дозволяє виявляти слабкі місця в роботі служби та вчасно вносити корективи. Наприклад, за результатами аналізу може бути прийнято рішення про збільшення кількості виїздів у певний район або залучення додаткових фахівців для роботи з певною категорією населення.

Шостим рівнем побудови моделі діяльності мобільної соціальної служби є впровадження інформаційно-комунікаційних технологій для оптимізації роботи. У сучасних умовах цифровізація стає важливим інструментом для підвищення ефективності соціальних послуг. Наприклад, створення електронних платформ дозволяє автоматизувати процес обробки заявок, планування маршрутів та формування звітності. Такі платформи можуть бути інтегровані з іншими інформаційними системами громади, забезпечуючи комплексний підхід до управління

соціальною сферою. Для прикладу, через мобільний додаток мешканці громади можуть залишати запити на отримання допомоги, які автоматично надходять до координатора мобільної служби. Координатор, у свою чергу, розподіляє завдання між працівниками бригади, враховуючи їхню спеціалізацію та завантаженість. Після виконання послуги інформація про це фіксується в електронній базі, що забезпечує прозорість і підзвітність роботи служби. Окрім автоматизації процесів, важливою складовою є використання сучасних засобів зв'язку. Кожен член мобільної бригади повинен бути забезпечений смартфоном або планшетом із доступом до бази даних, що дозволить оперативно отримувати інформацію про клієнтів, маршрути та завдання. Це особливо актуально в умовах роботи у віддалених районах, де доступ до інтернету або мобільного зв'язку може бути обмеженим. Для таких випадків необхідно передбачити можливість автономної роботи систем.

Сьомий рівень розробки моделі діяльності включає налагодження партнерства з громадськими організаціями, благодійними фондами та приватним сектором. Ці суб'єкти можуть відігравати важливу роль у забезпеченні ресурсами, проведенні навчання для персоналу, організації профілактичних заходів. Наприклад, благодійні фонди можуть забезпечувати мобільні служби продуктовими наборами для літніх людей, а громадські організації – організовувати тренінги для соціальних працівників, спрямовані на підвищення їхньої кваліфікації.

Іншим напрямом партнерства є залучення волонтерів до роботи мобільних соціальних служб. Волонтери можуть допомагати у виконанні завдань, які не потребують спеціальної підготовки, наприклад, доставляти продукти, роздавати інформаційні матеріали, супроводжувати людей похилого віку. Це дозволяє знизити навантаження на працівників служби та залучити громаду до вирішення соціальних проблем.

Восьмий рівень розробки моделі – це забезпечення сталості роботи мобільної соціальної служби. Для цього необхідно розробити довгострокову стратегію фінансування, яка враховує можливі економічні зміни. Наприклад, громада може створити резервний фонд для підтримки мобільних служб у кризових ситуаціях або забезпечити багатоканальне фінансування за рахунок місцевого бюджету, грантів і благодійних внесків.

Дев'ятий рівень побудови моделі діяльності мобільної соціальної служби стосується підвищення кваліфікації працівників. Ефективна робота мобільних служб неможлива без професійних кадрів, які мають необхідні знання та навички. Важливою частиною цієї моделі є впровадження регулярних навчальних програм, орієнтованих на розвиток компетенцій у сфері кризового втручання, психологічної підтримки, правової допомоги та використання сучасних технологій. Наприклад, працівники можуть проходити тренінги, організовані міжнародними організаціями, такими як ЮНІСЕФ, ОБСЄ чи Червоний Хрест. Тематика таких заходів може включати роботу з жертвами насильства, підтримку дітей із неблагополучних сімей, управління стресом і запобігання емоційному вигоранню. Крім того, навчальні програми повинні адаптуватися до змін законодавства та нових викликів, які виникають у громадах.

Десятий рівень – це впровадження системи зворотного зв'язку з клієнтами. Для цього в моделі діяльності мобільної соціальної служби необхідно передбачити механізми оцінки якості послуг. Наприклад, після надання послуги клієнти можуть заповнювати анкети або залишати свої відгуки через мобільний додаток. Це дозволяє оцінювати рівень задоволеності, визначати слабкі місця в роботі служби та вчасно коригувати її діяльність.

Також важливим компонентом моделі є система профілактичної роботи з населенням. Мобільні соціальні служби можуть проводити

інформаційно-просвітницькі заходи, спрямовані на підвищення обізнаності громадян щодо їхніх прав, можливостей отримання допомоги та способів уникнення соціальних ризиків. Наприклад, мобільні бригади можуть організовувати семінари на тему запобігання домашньому насильству, лекції для молоді про здоровий спосіб життя або консультації для багатодітних сімей.

Одинадцятий рівень передбачає врахування потреб різних груп населення при розробці послуг. Наприклад, для людей похилого віку послуги можуть включати доставку продуктів, ліків, допомогу в догляді за домом, а для сімей із дітьми – консультації з виховання, підтримку в організації освітнього процесу. Важливо, щоб послуги були адаптовані до реальних умов і потреб кожної конкретної громади. Для цього необхідно регулярно проводити аналіз демографічної ситуації, вивчати соціально-економічні показники та організовувати консультації з місцевими жителями.

Дванадцятий рівень – забезпечення прозорості роботи мобільної соціальної служби. Для цього необхідно розробити механізми звітності, які будуть доступними для громади. Наприклад, служба може публікувати щомісячні звіти про свою діяльність, кількість наданих послуг, використання бюджетних коштів. Такий підхід сприяє підвищенню довіри до мобільної служби та стимулює громаду до участі в її розвитку.

Тринадцятий рівень побудови моделі діяльності мобільної соціальної служби включає розвиток співпраці з іншими соціальними інститутами. У громадах важливо забезпечити інтеграцію мобільних служб із закладами охорони здоров'я, освіти, правоохоронними органами та центрами зайнятості. Такий підхід дозволяє створити комплексну систему підтримки, в якій кожен інститут відіграє свою роль у вирішенні соціальних проблем. Наприклад, у випадку роботи з дітьми з неблагополучних сімей мобільна служба може координувати свої дії з

місцевими школами, які надають інформацію про відвідування та успішність дитини. Центри зайнятості, у свою чергу, можуть пропонувати батькам програми професійного навчання або допомогу у працевлаштуванні. Така співпраця не лише покращує якість послуг, але й сприяє більш ефективному використанню ресурсів громади.

Чотирнадцятий рівень передбачає впровадження механізмів кризового реагування. Мобільні соціальні служби повинні бути готові до роботи в умовах надзвичайних ситуацій, таких як природні катастрофи, економічні кризи чи військові конфлікти. Для цього необхідно розробити спеціальні протоколи, які визначають порядок дій у таких умовах. Наприклад, у разі стихійного лиха мобільні бригади можуть забезпечувати евакуацію постраждалих, доставку гуманітарної допомоги, надання психологічної підтримки.

Ще одним важливим аспектом є залучення громадян до процесу планування роботи мобільної соціальної служби. Наприклад, громада може брати участь у визначенні пріоритетних напрямків роботи служби, розробці програм підтримки, оцінці ефективності її діяльності. Це сприяє підвищенню довіри до мобільної служби, активізує соціальну участь населення та дозволяє більш точно враховувати потреби громади.

П'ятнадцятий рівень моделі діяльності включає забезпечення постійного оновлення матеріально-технічної бази. Транспортні засоби, обладнання, засоби зв'язку повинні регулярно оновлюватися відповідно до змін у технологіях та потребах громади. Наприклад, для роботи в сільській місцевості важливо передбачити придбання транспортних засобів із підвищеною прохідністю, які можуть працювати навіть у складних умовах.

Шістнадцятий рівень стосується використання інноваційних підходів у роботі мобільних соціальних служб. Це може включати впровадження мобільних лабораторій для медичного огляду, використання дронів для доставки медикаментів у важкодоступні

райони або застосування віртуальних консультацій для психологічної підтримки. Такі підходи дозволяють розширити спектр послуг і підвищити їх доступність для населення.

Сімнадцятий рівень розробки моделі мобільної соціальної служби стосується інклюзивності її роботи. Це означає, що служба повинна забезпечувати рівний доступ до послуг для всіх категорій населення, включаючи осіб із інвалідністю, людей похилого віку, жінок, які постраждали від насильства, дітей із неблагополучних сімей тощо. Для цього необхідно враховувати фізичні, соціальні та культурні бар'єри, які можуть заважати людям звертатися за допомогою. Наприклад, для осіб із порушеннями слуху мобільна служба може організувати переклад жестовою мовою під час консультацій або використовувати спеціальні додатки для спілкування. Для людей похилого віку важливо забезпечити можливість отримання послуг вдома, включаючи доставку продуктів, допомогу в догляді за собою та медичні консультації. Для дітей із неблагополучних сімей мобільна служба може організовувати освітні заходи, ігрові сесії та психологічну підтримку.

Вісімнадцятий рівень передбачає активну профілактичну роботу. Мобільна служба повинна не лише реагувати на вже існуючі проблеми, але й працювати над їх попередженням. Наприклад, можна організовувати інформаційні кампанії щодо запобігання домашньому насильству, консультувати молодь з питань здорового способу життя, проводити тренінги для батьків із виховання дітей. Такі заходи допомагають формувати позитивне соціальне середовище в громаді та знижувати рівень соціальних ризиків.

Дев'ятнадцятий рівень моделі діяльності мобільної соціальної служби полягає у створенні механізмів довгострокової підтримки клієнтів. Це особливо важливо для осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують не лише разової допомоги, але й тривалого супроводу. Наприклад, для людей, які втратили роботу,

мобільна служба може надавати підтримку в пошуку вакансій, навчанні новим професіям, адаптації до нових умов життя. Важливу роль у цьому контексті відіграє співпраця мобільної служби з іншими структурами громади, такими як центри зайнятості, медичні заклади, освітні установи. Завдяки такій співпраці клієнти отримують можливість скористатися різними ресурсами, які допоможуть їм повернутися до повноцінного життя.

Двадцятий рівень моделі діяльності мобільної соціальної служби стосується впровадження інноваційних методів комунікації з громадою. Наприклад, служба може використовувати соціальні мережі для поширення інформації про свої послуги, організовувати онлайн-консультації для клієнтів, створювати інформаційні відеоролики. Такі інструменти не лише підвищують обізнаність населення про роботу служби, але й дозволяють ефективно залучати громадян до участі в соціальних програмах.

Двадцять перший рівень розробки моделі діяльності мобільної соціальної служби включає організацію системи взаємодії з місцевою владою. Для забезпечення ефективної роботи мобільної служби важливо, щоб органи місцевого самоврядування брали активну участь у плануванні та реалізації її діяльності. Це може включати виділення необхідних ресурсів, сприяння у вирішенні логістичних питань, створення нормативної бази для підтримки мобільних послуг. Наприклад, місцева влада може створити координаційну раду, до складу якої входитимуть представники мобільної служби, громадських організацій і мешканці громади.

Двадцять другий рівень стосується створення умов для емоційної підтримки працівників мобільної служби. Робота в умовах постійного контакту з клієнтами, які перебувають у складних життєвих обставинах, може призводити до професійного вигорання. Для запобігання цьому важливо організовувати регулярні тренінги з управління стресом,

забезпечувати можливість консультацій із психологами, створювати комфортні умови праці. Наприклад, можна запровадити програми мотивації для працівників, які демонструють високу результативність і відданість своїй роботі.

Заключним елементом моделі діяльності є оцінка її ефективності та постійне вдосконалення. Для цього необхідно впровадити систему регулярного моніторингу, яка дозволить відстежувати прогрес у досягненні цілей, аналізувати зворотний зв'язок від клієнтів і вчасно вносити корективи. Наприклад, служба може використовувати ключові показники ефективності, такі як кількість наданих послуг, час реагування на запити, рівень задоволеності клієнтів.

На завершення слід зазначити, що розробка моделі діяльності мобільної соціальної служби є комплексним і багаторівневим процесом, який потребує врахування численних факторів. Ефективна модель повинна бути гнучкою, орієнтованою на потреби громади, інтегрованою з іншими соціальними інститутами та відкритою до інновацій. Такий підхід дозволяє створити потужний інструмент для забезпечення доступності та якості соціальних послуг у територіальних громадах.

Таким чином, впровадження розробленої моделі діяльності мобільної соціальної служби сприятиме не лише покращенню рівня соціального захисту, але й загальному розвитку громади, формуванню довіри до соціальних інституцій і зміцненню соціальної згуртованості.

2.3 Моніторинг ефективності роботи мобільних соціальних служб: критерії та індикатори

Моніторинг ефективності роботи мобільних соціальних служб є важливим інструментом для оцінки якості надання послуг, забезпечення прозорості діяльності та вдосконалення їхньої роботи. Завдяки систематичному аналізу можна виявити сильні та слабкі сторони роботи

служб, визначити пріоритети для подальшого розвитку та забезпечити адаптацію до змінних потреб громади. Ключовим завданням моніторингу є створення системи критеріїв та індикаторів, які дозволяють об'єктивно оцінити результативність мобільних соціальних служб.

Основою моніторингу є розробка чітких критеріїв ефективності, які можуть охоплювати різні аспекти роботи мобільних служб, такі як доступність, якість, своєчасність та результативність наданих послуг. Наприклад:

1. **Доступність послуг** може оцінюватися за кількістю охоплених населених пунктів, частотою виїздів мобільних бригад, наявністю інформації про послуги для населення.
2. **Якість послуг** можна визначати за рівнем задоволеності клієнтів, відповідністю наданих послуг потребам громади, а також за дотриманням стандартів роботи соціальних служб.
3. **Своєчасність** охоплює аналіз часу реагування на запити клієнтів, ефективність планування маршрутів і швидкість надання допомоги в кризових ситуаціях.
4. **Результативність** включає оцінку досягнутих результатів, таких як зменшення кількості випадків домашнього насильства, покращення умов життя вразливих груп населення, підвищення соціальної згуртованості громади.

Для реалізації моніторингу необхідно розробити індикатори, які будуть використовуватися для кількісної та якісної оцінки. Наприклад:

1. Кількість клієнтів, які отримали допомогу від мобільної служби за певний період.
2. Частка населення, охопленого послугами у віддалених районах.
3. Час реагування на звернення клієнтів.
4. Рівень задоволеності клієнтів, визначений через опитування.

5. Кількість проведених профілактичних заходів і їхній вплив на громаду.

Важливим інструментом моніторингу є використання цифрових технологій. Наприклад, платформи для автоматизації збору даних можуть значно спростити процес аналізу інформації, дозволяючи працівникам зосередитися на виконанні своїх основних завдань. Крім того, сучасні системи можуть автоматично формувати звіти, які забезпечують наочність і точність у представленні результатів роботи.

Ще одним важливим аспектом моніторингу є оцінка доступності послуг для різних груп населення. Для цього використовуються індикатори, які дозволяють вимірювати, наскільки послуги мобільних соціальних служб відповідають потребам конкретних категорій клієнтів, таких як люди похилого віку, особи з інвалідністю, багатодітні сім'ї, жертви насильства. Наприклад, можна аналізувати частку клієнтів, які належать до вразливих груп, у загальній кількості отримувачів послуг, або оцінювати кількість послуг, наданих у віддалених районах громади.

Особливу увагу слід приділити моніторингу задоволеності клієнтів. Опитування та зворотний зв'язок є важливими інструментами для визначення того, як клієнти сприймають якість послуг, чи відчують вони покращення свого становища після отримання допомоги. Для цього можна використовувати анкети, телефонні опитування, онлайн-форми зворотного зв'язку. Наприклад, анкета може включати питання про професіоналізм працівників, оперативність реагування, доступність інформації про послуги.

Іншим напрямом моніторингу є оцінка ефективності використання ресурсів. Для цього аналізуються витрати на забезпечення роботи мобільних служб, порівнюються обсяги фінансування з кількістю та якістю наданих послуг. Наприклад, можна розрахувати вартість однієї послуги або одного виїзду бригади, співвіднести ці показники з обсягом

досягнутих результатів. Такий аналіз дозволяє оптимізувати бюджет і підвищити економічну ефективність роботи служб.

Цифрові інструменти відкривають широкі можливості для автоматизації процесу моніторингу. Використання електронних платформ дозволяє в режимі реального часу збирати та обробляти дані про діяльність мобільних служб. Наприклад, система може фіксувати кількість виконаних виїздів, тривалість роботи з клієнтами, дані про маршрути. Такі системи не лише спрощують процес моніторингу, але й забезпечують прозорість діяльності служб, що важливо для підвищення довіри з боку громади.

Окрім аналізу даних, моніторинг включає проведення польових перевірок, які дозволяють оцінити якість послуг безпосередньо на місцях. Наприклад, координатори або незалежні експерти можуть відвідувати мобільні бригади під час їхньої роботи, спілкуватися з клієнтами, перевіряти дотримання стандартів. Це дозволяє отримати об'єктивну картину діяльності служб і виявити проблемні аспекти, які потребують корекції.

Ще одним аспектом моніторингу є оцінка впливу мобільних соціальних служб на громаду. Наприклад, можна аналізувати, як діяльність служб впливає на рівень соціальної згуртованості, доступність соціальних послуг, зниження рівня соціальної напруженості. Для цього можна використовувати як кількісні показники (зменшення кількості звернень із приводу домашнього насильства, збільшення кількості людей, які отримали допомогу), так і якісні (відгуки мешканців громади, приклади успішних історій клієнтів).

Одним із важливих напрямів моніторингу ефективності є оцінка відповідності діяльності мобільних соціальних служб встановленим стандартам. Для цього необхідно використовувати спеціально розроблені чек-листи або критерії, які дозволяють аналізувати дотримання процедур, якість виконання завдань і відповідність наданих

послуг визначеним нормативам. Наприклад, можна оцінювати, чи були дотримані строки реагування на запити клієнтів, чи відповідала допомога заявленим потребам, чи були оформлені всі необхідні документи.

Ще одним важливим аспектом моніторингу є аналіз оперативності роботи мобільних служб. Для цього використовуються індикатори, які вимірюють час від моменту отримання запиту до початку його виконання, тривалість роботи з клієнтами, швидкість виїзду бригади в екстрених випадках. Наприклад, якщо середній час реагування значно перевищує встановлені стандарти, це може свідчити про проблеми з організацією роботи або недостатнє ресурсне забезпечення.

Особливу увагу слід приділити аналізу впровадження інноваційних рішень у діяльність мобільних соціальних служб. Наприклад, моніторинг може включати оцінку ефективності використання цифрових платформ для управління запитами, геоінформаційних систем для оптимізації маршрутів, мобільних додатків для збору зворотного зв'язку від клієнтів. У рамках такого аналізу можна визначити, наскільки нові технології сприяють підвищенню ефективності роботи служб, і чи потрібні додаткові навчання або доопрацювання систем.

Ще одним важливим елементом моніторингу є оцінка результативності профілактичної роботи мобільних служб. Наприклад, аналіз даних про кількість проведених інформаційних заходів, рівень обізнаності населення про соціальні послуги, вплив таких заходів на соціальну поведінку громади. Наприклад, якщо після проведення кампанії щодо запобігання домашньому насильству зменшується кількість таких випадків, це є позитивним сигналом про результативність профілактичної роботи.

Важливим є й моніторинг задоволеності працівників мобільних соціальних служб. Їхній професійний стан, мотивація, рівень стресу та емоційного вигорання безпосередньо впливають на якість наданих

послуг. Для цього можна проводити анонімні опитування серед працівників, виявляти проблеми в організації роботи, надавати рекомендації щодо їхнього вирішення. Наприклад, якщо опитування вказує на високу частоту стресових ситуацій серед персоналу, це може свідчити про необхідність впровадження програм психологічної підтримки.

Моніторинг також може включати порівняльний аналіз роботи мобільних соціальних служб у різних громадах. Це дозволяє виявити найкращі практики, визначити слабкі місця та розробити рекомендації для їхнього вдосконалення. Наприклад, можна аналізувати, чому в одній громаді мобільна служба обслуговує більшу кількість клієнтів при тих самих ресурсах, ніж у іншій, і адаптувати цей підхід для підвищення ефективності в інших регіонах.

Ще одним ключовим напрямом моніторингу є оцінка прозорості та підзвітності мобільних соціальних служб. Для цього необхідно впроваджувати механізми публічного звітування, які дозволяють громадянам отримувати актуальну інформацію про роботу служб. Наприклад, служби можуть публікувати регулярні звіти про свою діяльність, які включають дані про кількість наданих послуг, витрачені ресурси, досягнуті результати. Такий підхід не лише підвищує довіру громади, але й сприяє більш активному залученню громадян до планування та реалізації соціальних ініціатив.

Для забезпечення ефективного моніторингу важливо також використовувати інструменти аналізу ризиків. Наприклад, системи раннього попередження можуть допомогти ідентифікувати потенційні проблеми, такі як зниження рівня задоволеності клієнтів, перевантаження працівників чи недостатність ресурсів для виконання запитів. Це дозволяє своєчасно реагувати на виклики та уникати кризових ситуацій.

Оцінка соціального впливу роботи мобільних соціальних служб також є важливим аспектом моніторингу. Для цього можна аналізувати зміни в соціальному середовищі громади, які відбулися в результаті діяльності служб. Наприклад, якщо діяльність мобільних бригад сприяла зменшенню кількості звернень за екстреною допомогою, зниженню рівня соціальної ізоляції або покращенню умов життя певних груп населення, це свідчить про високу ефективність роботи.

Моніторинг також може включати оцінку інноваційності підходів, які застосовуються в роботі мобільних соціальних служб. Наприклад, якщо служба впроваджує нові технології, такі як мобільні додатки для консультування або геоінформаційні системи для оптимізації маршрутів, важливо оцінити, наскільки ці інструменти сприяють підвищенню ефективності. Для цього можна використовувати як кількісні (зменшення часу реагування, збільшення кількості обслугованих клієнтів), так і якісні показники (відгуки працівників і клієнтів про зручність використання).

Ще одним елементом є моніторинг впровадження рекомендацій, отриманих у результаті попередніх оцінок. Це дозволяє оцінити, наскільки ефективно служби використовують результати моніторингу для вдосконалення своєї роботи. Наприклад, якщо було рекомендовано збільшити кількість виїздів до певного району, важливо перевірити, чи було це реалізовано, і чи покращилася ситуація в громаді.

Моніторинг повинен також враховувати довгострокові результати діяльності мобільних соціальних служб. Наприклад, можна аналізувати, чи змінилися показники соціальної інтеграції вразливих груп населення, рівень зайнятості, доступність медичних та освітніх послуг. Такі дані дозволяють не лише оцінити ефективність конкретних заходів, але й формувати стратегії для подальшого розвитку соціальних служб.

Одним із важливих інструментів моніторингу є залучення незалежних експертів для оцінки ефективності роботи мобільних

соціальних служб. Зовнішній аналіз дозволяє отримати об'єктивну картину діяльності, враховуючи досвід фахівців, які не залучені до щоденних процесів служби. Наприклад, експерти можуть проводити польові дослідження, аналізувати внутрішню документацію, спілкуватися з клієнтами та працівниками для виявлення сильних і слабких сторін роботи. Результати такої оцінки стають основою для розробки рекомендацій щодо вдосконалення діяльності служб.

Важливим аспектом моніторингу є також оцінка залученості громади до роботи мобільних соціальних служб. Залучення мешканців до планування та реалізації програм підвищує ефективність послуг, оскільки дозволяє краще враховувати потреби населення. Для цього можна проводити громадські слухання, опитування, створювати ради з представників громади для спільного обговорення ключових рішень. Наприклад, якщо мешканці певного району повідомляють про проблеми з доступом до послуг через географічні бар'єри, це сигнал для мобільної служби переглянути маршрути або додати додаткові виїзди.

Оцінка якості комунікації між працівниками мобільних служб і клієнтами також є невід'ємною частиною моніторингу. Для цього можна використовувати індикатори, які враховують доступність контактів для населення, частоту та якість інформування громадян про послуги, рівень довіри до соціальних працівників. Наприклад, аналіз кількості звернень через гарячі лінії, соціальні мережі або мобільні додатки дозволяє оцінити, наскільки ефективно працює система комунікації.

Ще одним аспектом моніторингу є аналіз витривалості мобільних соціальних служб до зовнішніх викликів. Наприклад, під час надзвичайних ситуацій, таких як пандемія COVID-19 або стихійні лиха, мобільні бригади повинні демонструвати гнучкість і здатність швидко адаптуватися до змін. Моніторинг у таких умовах може включати оцінку швидкості реагування, ефективності координації з іншими службами, здатності залучати додаткові ресурси.

Інноваційним підходом у моніторингу є використання аналітичних систем, які базуються на штучному інтелекті. Такі системи можуть автоматично аналізувати великі обсяги даних, виявляти тренди та пропонувати прогнози щодо майбутніх потреб громади. Наприклад, аналіз статистики звернень може вказати на збільшення кількості запитів на певні послуги, що дозволяє заздалегідь планувати необхідні ресурси.

Не менш важливим є створення умов для самостійного моніторингу з боку працівників мобільних соціальних служб. Це передбачає забезпечення доступу до простих у використанні інструментів для оцінки власної діяльності, таких як електронні журнали роботи, автоматизовані звітні форми. Наприклад, працівники можуть заповнювати щоденні звіти про кількість виконаних завдань, проблеми, які виникли під час роботи, та пропонувати шляхи їхнього вирішення.

Ефективний моніторинг роботи мобільних соціальних служб має враховувати як короткострокові, так і довгострокові результати їхньої діяльності. Короткострокові результати можуть включати оперативність реагування на запити, якість надання послуг, рівень задоволеності клієнтів. Довгострокові результати стосуються впливу діяльності служб на соціальне середовище громади, такі як зниження рівня бідності, покращення доступу до соціальних послуг, підвищення соціальної згуртованості. Важливо, щоб моніторинг не обмежувався лише оцінкою роботи служб, але також став інструментом для навчання і вдосконалення. Результати моніторингу можуть бути використані для розробки рекомендацій, створення нових стандартів роботи, організації тренінгів для працівників. Наприклад, якщо аналіз показує, що працівники мають труднощі у взаємодії з певними групами клієнтів, можна організувати спеціалізовані навчання для підвищення кваліфікації.

Ще одним важливим аспектом є створення платформи для постійного обміну інформацією між працівниками мобільних соціальних служб, місцевими громадами та органами влади. Такі платформи дозволяють оперативно обговорювати результати моніторингу, визначати проблеми та спільно знаходити рішення. Наприклад, регулярні зустрічі з мешканцями громади або круглі столи з участю працівників соціальних служб і представників влади можуть сприяти покращенню взаєморозуміння та підвищенню ефективності роботи.

Інноваційні підходи до моніторингу також передбачають використання технологій для візуалізації даних. Наприклад, інтерактивні панелі управління, які відображають основні показники ефективності в режимі реального часу, дозволяють швидко оцінити стан роботи служб і прийняти необхідні рішення. Такі інструменти можуть бути корисними як для керівників, так і для працівників мобільних бригад, оскільки забезпечують наочність та оперативність доступу до даних.

Окрім цього, моніторинг повинен включати механізми зворотного зв'язку з клієнтами. Наприклад, у мобільних додатках або через гарячі лінії клієнти можуть залишати відгуки про отримані послуги, пропонувати ідеї для їхнього вдосконалення. Це дозволяє не лише оцінити рівень задоволеності, але й виявити нові потреби населення, які раніше не були враховані.

Отже, ефективний моніторинг роботи мобільних соціальних служб є багатогранним процесом, який включає оцінку діяльності з різних точок зору, впровадження сучасних технологій та активну взаємодію з громадою. Регулярний аналіз і використання отриманих даних для вдосконалення роботи служб сприяють підвищенню якості соціальних послуг, зміцненню довіри до мобільних служб і покращенню соціальної ситуації в громадах.

ВИСНОВКИ

У результаті дослідження, проведеного в рамках цієї роботи, було розглянуто теоретичні, методологічні та практичні аспекти функціонування мобільних соціальних служб у територіальних громадах. Робота висвітлила значущість мобільного формату соціальної підтримки як інструменту, що забезпечує доступність, своєчасність і комплексність надання соціальних послуг для вразливих категорій населення. Особливу увагу було приділено питанням розробки моделей діяльності таких служб, впровадження цифрових інструментів і моніторингу їхньої ефективності.

Перш за все, було підтверджено, що мобільні соціальні служби є важливим компонентом сучасної системи соціального захисту, особливо в умовах децентралізації та економічних змін в Україні. Завдяки своїй гнучкості ці служби здатні забезпечувати допомогу навіть у найвіддаленіших громадах, де традиційні стаціонарні послуги часто недоступні. Мобільні служби дозволяють не лише оперативно реагувати на запити населення, але й проводити профілактичну роботу, яка сприяє зниженню рівня соціальних ризиків.

Результати дослідження свідчать про те, що мобільні соціальні служби мають значний потенціал для покращення доступності соціальних послуг, особливо для вразливих категорій населення. Водночас розвиток цього напрямку потребує системного підходу, який включає вдосконалення нормативно-правового забезпечення,

оптимізацію використання ресурсів, інтеграцію цифрових технологій і постійний моніторинг ефективності.

На основі проведеного дослідження можна зробити висновок, що мобільні соціальні служби є не лише інструментом для подолання соціальних викликів, але й платформою для сталого розвитку територіальних громад. Їх впровадження сприяє формуванню нових підходів до соціальної роботи, які орієнтовані на потреби населення, зниження соціальної ізоляції та підвищення рівня соціальної інтеграції.

Під час дослідження також було висвітлено виклики, з якими стикаються мобільні соціальні служби в Україні. Серед них – обмежене фінансування, нерівномірний розподіл ресурсів між громадами, недостатнє технічне забезпечення та кадровий дефіцит. Подолання цих викликів можливе шляхом впровадження національних програм підтримки мобільних соціальних служб, залучення міжнародних донорів, активізації місцевих громад і розширення партнерства з громадськими організаціями.

Окремо було в дослідженні було приділено питанням моніторингу ефективності роботи мобільних соціальних служб. Було визначено, що ефективний моніторинг базується на розробці чітких критеріїв та індикаторів, які дозволяють оцінювати доступність, якість, своєчасність і результативність послуг. Використання сучасних технологій, таких як цифрові платформи для збору й аналізу даних, геоінформаційні системи та аналітичні інструменти, значно спрощує процес моніторингу, забезпечує прозорість діяльності та підвищує довіру громадян до мобільних служб. Крім того, моніторинг сприяє виявленню слабких місць у роботі служб та формуванню рекомендацій для їхнього вдосконалення. Наприклад, оцінка задоволеності клієнтів через опитування або аналіз часу реагування на запити дозволяє своєчасно вносити зміни в організацію роботи, що підвищує якість послуг.

Важливим аспектом є також оцінка довгострокового впливу діяльності мобільних служб на соціальну ситуацію в громадах, що включає аналіз змін у рівні соціальної згуртованості, доступності послуг та зниженні соціальних ризиків.

Результати цієї роботи підтверджують необхідність подальшого розвитку мобільних соціальних служб як ефективного інструменту соціального захисту та підтримки населення. Реалізація запропонованих рекомендацій дозволить підвищити ефективність роботи служб, розширити їхній функціонал і забезпечити сталий розвиток територіальних громад.

У перспективі подальші дослідження можуть бути зосереджені на розробці нових моделей інтеграції мобільних соціальних служб із системами охорони здоров'я, освіти та зайнятості, а також на вивченні впливу інноваційних підходів на соціальну згуртованість і розвиток громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Албул, І. В. (2016). Підготовка фахівців соціальної сфери до надання екстреної допомоги кризовим категоріям населення. Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія, (9), 9-13.
2. Безпалько О. Соціальна робота в громаді. Академія праці та соціальних відносин. / О. Безпалько. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 172 с.
3. Безпалько, О. В. (2011). Соціальна педагогіка та соціальна робота у сучасному освітологічному просторі. Освітологічний дискурс, (1 (3)), 103-111.
4. Горемикіна Ю. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. Демографія та соціальна економіка. 2020, № 3 (41). С. 91-113. URL: <https://dse.org.ua/archive/41/6.pdf>
5. Державна служба статистики України. Соціально-економічні показники за 2023 рік. – Режим доступу: <https://www.ukrstat.gov.ua>.
6. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання // Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 р. № 716 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16>
7. Дослідницький центр соціальних інновацій. Інтеграція мобільних послуг у систему соціального захисту в Україні. – Київ, 2023.

8. Європейська економічна комісія. Доповідь «Інтеграція соціальних послуг у громадах». – Брюссель, 2021.
9. Забезпечення діяльності мобільних бригад соціально-психологічної допомоги як спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб від домашнього насильства. Методичний посібник. – К.: 30 березня 2020. – 190 с. URL: https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/metodychnyy_posibnyk_diyalnist_mb_finish.pdf
10. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
11. Збірник «Кращі практики створення обласної служби екстреної соціально-психологічної служби для вразливих категорій населення» розроблено за сприяння Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні у межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру. URL: [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-11/Best Practices for Creating a Socio-psychological Service.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-11/Best_Practices_for_Creating_a_Socio-psychological_Service.pdf)
12. Збірник методичних рекомендацій з організації роботи обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах, 2021. URL: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/mobile-services-publication.pdf>
13. Збірник методичних рекомендацій з організації роботи обласної мобільної служби соціально-психологічної допомоги особам/сім'ям в громадах, які належать до вразливих груп населення та /або перебувають у складних життєвих обставинах. 2021. URL: <https://files.acquia.undp.org/public/migration/ua/mobile-services-publication.pdf>

14. Зверева І. (2007). Соціальний супровід сімей, що опинились у складних життєвих обставинах: Метод. посіб./За ред. Зверева І., Кузьмінського В., Петрочко Ж. та ін. К.: ДЦССДМ, 84.
15. Іващенко Г. М. Інноваційні підходи до надання соціальних послуг у територіальних громадах. – Науковий вісник Національного університету «Острозька академія», 2022, № 4, с. 25–32.
16. Інноваційні моделі соціальних послуг: Проекти Українського фонду соціальних інвестицій / За редакцією Н.В. Кабаченко. – К.: ЗАТ «ВІПОЛ», 2006. – 320 с.
17. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / За ред. І.Д. Зверєвої, Ж.В. Петрочко. Київ: Фенікс, 2007. 528 с.
18. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 329 с.
19. Кравченко, О. О., Кучер, Г. М. (2020). Захист прав жінок на рівні громади: досвід міста Умань. Інноватика у вихованні, 2(11), 14-21.
20. Левченко Н. В. Інновації надання соціальних послуг: теоретичний аспект. URL:
<https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/7666/1/%D0%9B%D0%B5%D0%B2%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%9D.%D0%92.%D0%A2%D0%B5%D0%B7%D0%B8.pdf>
21. Ломоносова, Н., Хелашвілі, А., & Кабанець, Ю. (2024). Співпраця громад із недержавним сектором у сфері надання соціальних послуг [Дослідження]. URL: Cedos. <https://cedos.org.ua>
22. Макарова О.В., Черенько Л.М. Соціальні послуги для сімей з дітьми: нові виклики та напрямки вдосконалення. Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. № 10. С. 697-700.

23. Міжнародна організація праці. Рекомендації щодо соціального захисту для країн із середнім рівнем доходів. – Женева: МОП, 2022.
24. Міжнародний комітет Червоного Хреста. Звіт про мобільні гуманітарні програми в Україні. – Женева, 2022.
25. Опалюк Т. Сучасні стратегії надання соціальних послуг: навчально-методичний посібник / автор-укладач Т. Л. Опалюк. – Кам'янець-Подільський: Видавець Ковальчук О.В. 2020. – 118 с.
URL:
<http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/3782/Opaluk-T.L.-Suchasni-stratehii-nadannia-sotsialnykh-posluh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Петренко О. А., Коваленко Т. М. Організація мобільних соціальних служб: український та міжнародний досвід. – Київ: Інститут соціальних досліджень, 2020.
27. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку організації надання соціальних послуг» від 01.06.2020 № 587. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua>
28. Практичне керівництво для надавачів соціальних послуг територіальних громад «Інноваційний підхід до впровадження соціального сервісу «Мобільна соціальна служба з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у територіальній громаді». URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-09/proon_praktichne_kerivnictvo_kerivnictvo_mss_veb.pdf
29. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг, Наказ № z0643-20 (2020) (Україна). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
30. Про Міністерство соціальної політики України, Постанова Кабінету Міністрів України № 423 (2020) (Україна).
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4232015-%D0%BF#Text>

31. Про соціальні послуги, Закон України № 2671-VIII (2020) (Україна).
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
32. Програма розвитку ООН в Україні. Соціальні ініціативи для підтримки вразливих груп населення. – Київ, 2021.
33. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму, 2019, (1), 73.
URL: <https://grani-print.dp.ua/index.php/jaysrt/article/view/135>
34. Семигіна Т.В., Міщенко К.С., Кіча Т.Г., Косянчук С.А., Курбан О.В., Ремезовська С.С., Філь С.С. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Семигіна Т.В. та ін. – К.: Зірка, 2007. – С. 18-24.
35. Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К.: Вид. Дім «КМ Академія», 180.
36. Скочко М. Інноваційна модель надання соціальних послуг у сільській місцевості // Social Work and Education. 2020. Vol. 7, No. 2. Р. [244-253]. URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/handle/123456789/24581>
37. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю: Навчально-методичний посібник. К.: УДЦССМ, 220.
38. Українська соціальна платформа. Статистичний огляд діяльності мобільних соціальних служб. – Київ, 2022.
39. Центр досліджень соціальної політики. Звіт «Ефективність мобільних соціальних служб в Україні». – Київ, 2022. – Режим доступу: <https://csp.org.ua>.
40. ЮНІСЕФ Україна. Аналітичний звіт «Соціальний захист дітей в умовах децентралізації». – Київ, 2021. – Режим доступу: <https://www.unicef.org/ukraine>
41. European Commission. Social Services in the EU: Challenges and Recommendations. – Brussels: EC Publications, 2021.

42. Human Rights Watch. Social Inclusion Through Mobile Services: Case Studies from Eastern Europe. – London, 2020.
43. National Institute of Social Services. Best Practices in Mobile Social Services. – Washington, 2020.
44. Ukrainian Ministry of Social Policy. Strategy for the Development of Social Services 2021-2027. – Kyiv, 2021. – Режим доступу: <https://msp.gov.ua>.
45. Ukrainian Social Policy Institute. Analytical Report on the Development of Mobile Social Services. – Kyiv, 2021.
46. United Nations Development Programme. Inclusive Social Policies: Global and Local Approaches. – New York, 2022.
47. Viktorova, L. V., Krupka, V. A., & Melnychuk, V. M. (2019). Social services in the foreign language training of people with limited functional capabilities. *Pedagogy and Psychology*, 45-51.
48. World Health Organization. Mobile Social Services in Crisis Situations: Best Practices. – Geneva: WHO, 2020. – Режим доступу: <https://www.who.int>.

ДОДАТКИ

Додаток А

**Комплекс взаємопов'язаних і логічно структурованих заходів
за змістом і спрямуванням у діяльності мобільних соціальних служб
(МСС) у територіальних громадах (ТГ)
(на прикладі МСС з догляду вдома, паліативного догляду та
натуральної допомоги у територіальній громаді)**

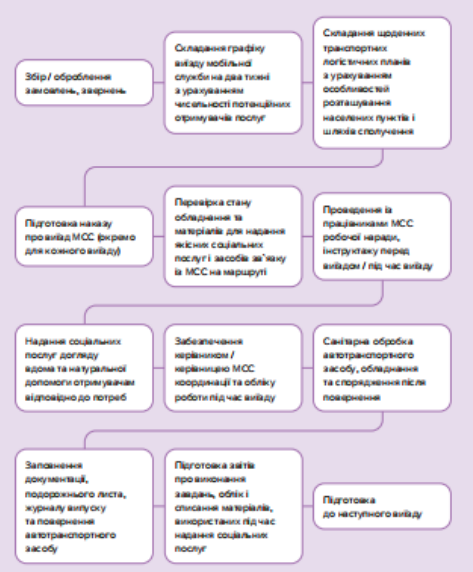
I. Підготовчий етап



II. Організація роботи мобільної соціальної служби з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у територіальній громаді



III. Практичне впровадження мобільної соціальної служби з догляду вдома, паліативного догляду та натуральної допомоги у територіальній громаді



IV. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг

