

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»

**Яготинський інститут
Кафедра соціальної роботи**

Харченко Назар Сергійович
(прізвище, ім'я, по батькові)

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня бакалавра**

на тему:

«Соціальні служби в умовах гуманітарної катастрофи»

Група ІН34-9-22-Б1СПр (4,0д)

Спеціальність: 231«Соціальна робота»

Освітня програма: Соціальна робота

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

*Дипломна робота містить результати власних досліджень. Використання
ідей, результатів, текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело*

Студент

Харченко Назар Сергійович

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

к.і.н. Михайленко Сергій Миколайович

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Допущено до захисту перед ЕК

Завідувач кафедри

к.п.н. Черноштан Євгеній Валерійович

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Яготин 2026 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ В УМОВАХ ГУМАНІТАРНИХ КАТАСТРОФ.....	8
1.1. Поняття та види гуманітарних катастроф.....	8
1.2. Соціальні служби: сутність, функції та завдання.....	15
1.3. Нормативно-правове забезпечення діяльності соціальних служб у кризових ситуаціях.....	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ЯГОТИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ В УМОВАХ ГУМАНІТАРНОЇ КАТАСТРОФИ.....	35
2.1. Загальна характеристика Центру соціальних служб Яготинської міської ради.....	35
2.2. Організація надання соціальних послуг в умовах воєнного стану.....	41
2.3. Основні проблеми, виклики та рекомендації щодо підвищення ефективності роботи у діяльності Центру.....	50
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	60
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується глибокими соціальними трансформаціями, зумовленими кризовими явищами, серед яких особливе місце займають гуманітарні катастрофи. До таких належать воєнні конфлікти, природні та техногенні катастрофи, масове внутрішнє переміщення населення, економічна нестабільність та інші фактори, що спричиняють різке погіршення умов життя людей. В умовах повномасштабної війни в Україні питання ефективного функціонування соціальних служб набуває особливої значущості, оскільки саме вони забезпечують підтримку найбільш вразливих категорій населення – внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, дітей, людей похилого віку, сімей у складних життєвих обставинах.

Гуманітарна катастрофа супроводжується руйнуванням соціальної інфраструктури, зростанням рівня бідності, психологічною травматизацією населення, що суттєво ускладнює діяльність соціальних служб. Водночас зростає потреба у нових підходах до організації соціальної роботи, впровадженні інноваційних методів підтримки, розвитку міжвідомчої взаємодії та залученні міжнародної допомоги. Це зумовлює необхідність наукового осмислення особливостей діяльності соціальних служб у кризових умовах та пошуку шляхів підвищення їх ефективності.

Отже, актуальність теми кваліфікаційної роботи бакалавра визначається нагальною потребою вдосконалення системи соціального захисту населення в умовах гуманітарної катастрофи та підвищення ролі соціальних служб у забезпеченні соціальної стабільності.

Стан наукової розробки теми дослідження. Проблематика діяльності соціальних служб в умовах гуманітарних катастроф є предметом дослідження як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Загальні теоретичні засади соціальної роботи, її функції, принципи та методи висвітлено у працях таких учених, як І. Зверева, А. Капська, В. Полтавець, Т. Семигіна, які зробили вагомий внесок у розвиток теорії та практики соціальної роботи в Україні.

Питання соціального захисту населення, організації діяльності соціальних служб та надання соціальних послуг різним категоріям громадян досліджувалися у роботах О. Безпалько, Л. Коваль, Н. Гусак, С. Харченко та інших. У їхніх працях розглядаються механізми функціонування системи соціального захисту, особливості роботи соціальних працівників та напрями реформування соціальної сфери.

Окремий напрям наукових досліджень присвячений проблемам соціальної роботи в умовах кризових ситуацій, надзвичайних станів та гуманітарних катастроф. Зокрема, питання допомоги постраждалим від воєнних конфліктів, внутрішнього переміщення населення, психологічної підтримки та соціальної адаптації висвітлено у працях Т. Семигіної, Н. Гусак, А. Капської та інших дослідників. Важливе місце займають дослідження міжнародних організацій, які розробляють стандарти та рекомендації щодо надання гуманітарної допомоги.

У зарубіжній науковій літературі значна увага приділяється питанням кризового втручання, соціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій, розвитку системи соціальних послуг у періоди гуманітарних криз. Зокрема, досліджуються моделі реагування соціальних служб на катастрофи, механізми міжвідомчої взаємодії та роль громадянського суспільства у подоланні наслідків криз.

Разом з тим, незважаючи на наявність значної кількості наукових праць, проблема діяльності соціальних служб в умовах гуманітарної катастрофи в Україні залишається недостатньо комплексно дослідженою. Особливо це стосується сучасних умов воєнного стану, які висувають нові вимоги до організації соціальної роботи, впровадження інноваційних підходів та забезпечення ефективної взаємодії між державними і недержавними структурами.

Таким чином, аналіз наукових джерел свідчить про необхідність подальшого дослідження особливостей функціонування соціальних служб у

кризових умовах та розробки практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності їх діяльності, що й зумовило вибір теми даної дипломної роботи.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є комплексне дослідження діяльності соціальних служб в умовах гуманітарної катастрофи, визначення основних проблем їх функціонування та розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності соціальної роботи.

Для досягнення поставленої мети передбачено вирішення таких завдань:

- проаналізувати сутність поняття гуманітарної катастрофи та її основні характеристики;
- дослідити теоретичні засади діяльності соціальних служб;
- розглянути нормативно-правове забезпечення соціальної роботи у кризових умовах;
- охарактеризувати особливості функціонування соціальних служб в Україні в умовах воєнного стану;
- визначити основні проблеми та виклики, з якими стикаються соціальні працівники;
- дослідити досвід взаємодії державних, громадських та міжнародних організацій;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення діяльності соціальних служб та розробити практичні рекомендації.

Об'єктом дослідження є система соціальних служб в умовах гуманітарної катастрофи.

Предметом дослідження виступають особливості функціонування, організації діяльності та механізми надання соціальних послуг населенню в умовах кризових ситуацій.

Методи дослідження. У процесі виконання кваліфікаційної роботи бакалавра використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження, зокрема:

- теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація) – для вивчення наукових підходів до проблеми;

- порівняльний метод – для аналізу міжнародного та вітчизняного досвіду;
- структурно-функціональний метод – для дослідження діяльності соціальних служб;
- емпіричні методи (спостереження, аналіз документів, узагальнення практичного досвіду) – для вивчення реального стану соціальної роботи;
- метод прогнозування – для визначення перспектив розвитку соціальних служб.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що вперше здійснено комплексний аналіз діяльності Центру соціальних служб Яготинської міської ради в умовах гуманітарної катастрофи, уточнено поняття та класифікацію гуманітарних катастроф з позицій соціальної роботи, систематизовано завдання та функції соціальних служб у кризових ситуаціях, а також розроблено практичні рекомендації щодо підвищення ефективності організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану, що враховують як нормативно-правові, так і організаційні аспекти діяльності.

Теоретичне значення роботи. Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про особливості функціонування соціальних служб в умовах гуманітарної катастрофи. У роботі систематизовано та узагальнено існуючі наукові підходи до визначення сутності гуманітарних криз, ролі соціальної роботи в екстремальних умовах та механізмів надання соціальних послуг населенню.

У процесі дослідження уточнено зміст основних понять, зокрема «гуманітарна катастрофа», «соціальні служби», «соціальна допомога в кризових умовах», а також визначено ключові принципи та функції соціальної роботи в умовах надзвичайних ситуацій. Особливу увагу приділено аналізу сучасних теоретичних підходів до організації соціальної підтримки постраждалого населення, включаючи міждисциплінарний та системний підходи.

Отримані результати доповнюють теоретичну базу соціальної роботи, зокрема в частині адаптації соціальних служб до умов нестабільності, криз і воєнних викликів. Матеріали роботи можуть бути використані для подальших

наукових досліджень у сфері соціальної політики, соціальної роботи та кризового менеджменту, а також для розробки навчальних курсів і методичних матеріалів для підготовки фахівців соціальної сфери.

Практичне значення роботи. Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій для вдосконалення діяльності соціальних служб в умовах гуманітарної катастрофи. Матеріали дослідження можуть бути застосовані у роботі органів соціального захисту населення, центрів соціальних служб, громадських організацій, а також у навчальному процесі закладів вищої освіти при підготовці фахівців із соціальної роботи.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури, додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ В УМОВАХ ГУМАНІТАРНИХ КАТАСТРОФ

1.1. Поняття та види гуманітарних катастроф

Гуманітарні катастрофи є складними, багатовимірними суспільними явищами, які супроводжуються значними людськими втратами, глибокими порушеннями звичного способу життя населення та руйнуванням базових систем забезпечення життєдіяльності. Вони становлять серйозний виклик як для окремих держав, так і для міжнародної спільноти, оскільки потребують швидкого, скоординованого та ресурсно забезпеченого реагування. Такі катастрофи зазвичай виходять за межі можливостей локального самозабезпечення і потребують залучення державних інституцій, міжнародних організацій, неурядового сектору та гуманітарних місій.

У сучасному науковому дискурсі поняття «гуманітарна катастрофа» трактується як критичний стан суспільства, за якого значна частина населення позбавлена доступу до життєво необхідних ресурсів. Йдеться передусім про дефіцит продовольства, питної води, медичних послуг, житла, санітарних умов і безпеки. Водночас важливим є не лише фізичний вимір виживання, але й порушення соціальних структур, систем освіти, економічної активності та правопорядку. У таких умовах різко зростає вразливість окремих груп населення – дітей, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та соціально незахищених верств [14, с. 89].

У міжнародній практиці, зокрема в документах United Nations, гуманітарна катастрофа розглядається як ситуація, за якої значна частина населення зазнає серйозної загрози життю, здоров'ю та добробуту і не може самостійно подолати її наслідки без залучення зовнішньої допомоги. Такий підхід підкреслює не лише масштабність події, але й обмеженість внутрішніх ресурсів постраждалої спільноти, що обумовлює необхідність міжнародної підтримки.

Важливу роль у формуванні сучасного розуміння гуманітарних катастроф відіграє United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (ОСНА), яке визначає гуманітарні кризи як події або сукупність подій, що

створюють критичну загрозу для життя, здоров'я, безпеки та добробуту населення. У межах цього підходу особлива увага приділяється таким аспектам, як масштаб руйнувань, рівень вразливості населення, доступ до базових ресурсів (води, їжі, медичної допомоги) та здатність державних інституцій реагувати на кризу.

Аналогічно, за підходами World Health Organization, надзвичайна ситуація трактується як порушення нормальних умов життя, яке перевищує спроможність постраждалої спільноти впоратися з наслідками власними ресурсами. У цьому контексті акцент робиться на загрозах для здоров'я населення, поширенні захворювань, руйнуванні системи охорони здоров'я та необхідності термінового медичного реагування.

Важливо зазначити, що у міжнародній практиці поняття «гуманітарна катастрофа», «гуманітарна криза» та «надзвичайна ситуація» часто використовуються взаємопов'язано, однак вони відрізняються за ступенем інтенсивності та масштабом наслідків. Зокрема, гуманітарна катастрофа зазвичай розглядається як найбільш гостра форма кризи, що супроводжується значними людськими втратами, масовим переміщенням населення та тривалим порушенням соціально-економічних процесів.

Крім того, сучасні підходи United Nations акцентують увагу на необхідності врахування прав людини у процесі реагування на гуманітарні катастрофи. Це передбачає забезпечення доступу до базових соціальних послуг, захист найбільш вразливих груп населення (дітей, осіб похилого віку, людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб) та дотримання принципів гуманності, неупередженості та нейтральності.

Таким чином, міжнародні підходи до визначення гуманітарних катастроф характеризуються комплексністю, міждисциплінарністю та орієнтацією на захист людини, що є важливим орієнтиром для формування ефективної системи соціальних служб, зокрема в умовах сучасних викликів, пов'язаних із воєнними діями в Україні.

Відповідно до підходів міжнародних гуманітарних інституцій, гуманітарна катастрофа настає тоді, коли внутрішні ресурси держави або регіону є недостатніми для ефективного реагування на кризу. Це проявляється у перевантаженні систем охорони здоров'я, руйнуванні інфраструктури, дефіциті продовольства і житла, а також у нездатності органів влади забезпечити базові потреби населення. У таких випадках виникає необхідність у зовнішній допомозі – фінансовій, технічній, медичній та логістичній. Характерними ознаками гуманітарної катастрофи є зростання смертності та захворюваності, масове вимушене переміщення населення, зниження рівня безпеки та соціальна дестабілізація.

Особливістю гуманітарних катастроф є їх комплексний характер. Вони впливають не лише на фізичне виживання людей, але й на їхній психологічний стан, соціальні зв'язки, економічне становище та культурну ідентичність. Наслідками можуть бути тривалі психотравми, втрата засобів до існування, руйнування громад і зниження рівня довіри до інституцій. У довгостроковій перспективі це може призводити до деградації соціального капіталу, посилення нерівності та гальмування розвитку регіонів.

У науковій літературі гуманітарні катастрофи класифікують за різними критеріями, що дозволяє краще зрозуміти їх природу та особливості реагування. Найбільш поширеною є класифікація за походженням, відповідно до якої виділяють природні та антропогенні катастрофи.

Таблиця 1.1.

Основні види природних катастроф, їхні наслідки та роль соціальних служб у реагуванні

Вид катастрофи	Характеристика	Основні наслідки	Роль соціальних служб
Сейсмічні (землетруси)	Раптові коливання земної кори; можуть супроводжуватись зсувами, цунамі, пожежами	Руйнування будівель та інфраструктури, людські жертви, травми	Евакуація населення, організація тимчасового житла, психологічна підтримка
Гідрологічні (повені, селеві)	Надмірні опади, танення льодовиків, вихід	Руйнування житла та доріг,	Надання гуманітарної

Вид катастрофи	Характеристика	Основні наслідки	Роль соціальних служб
потоки)	річок з берегів	забруднення води, епідемії	допомоги, доставка води та продуктів, евакуація постраждалих
Атмосферні та кліматичні (урагани, посухи, шторми)	Екстремальні погодні явища; сильні вітри, аномальні температури	Матеріальні збитки, дефіцит продовольства, соціальна напруга	Координація допомоги, забезпечення продуктами та енергоресурсами, медична підтримка
Геологічні (зсуви, обвали, лавини, вулкани)	Локалізовані явища земної поверхні; часто непередбачувані	Руйнування житла, загроза життю, обмежений доступ рятувальників	Організація рятувальних операцій, доставка гуманітарної допомоги, евакуація
Біологічні (епідемії, пандемії)	Поширення інфекційних захворювань природним шляхом	Масові захворювання, соціальна напруга, обмеження мобільності	Медична допомога, карантинні заходи, психологічна підтримка, забезпечення базових потреб

До природних гуманітарних катастроф належать явища, спричинені дією природних сил. Серед них – землетруси, повені, урагани, посухи, лісові пожежі, виверження вулканів та інші стихійні лиха. Такі події часто мають раптовий характер, що ускладнює підготовку до них і підвищує масштаби руйнувань. Вони можуть знищувати житлову та транспортну інфраструктуру, системи енергопостачання та водозабезпечення, що призводить до гуманітарної кризи. Особливо вразливими є регіони з високою щільністю населення, низьким рівнем економічного розвитку або слабкою інфраструктурою.

Антропогенні (техногенні та соціальні) гуманітарні катастрофи є результатом діяльності людини або суспільних процесів. До них відносять збройні конфлікти, терористичні акти, промислові аварії, екологічні катастрофи, а також глибокі економічні кризи. Вони часто мають більш тривалий і складний характер, ніж природні, оскільки пов'язані з політичними, економічними та соціальними чинниками. В українському контексті особливої актуальності набувають гуманітарні наслідки збройних конфліктів, які

спричиняють масове внутрішнє переміщення населення, руйнування житла, інфраструктури, порушення доступу до освіти, медицини та соціального захисту.

Таблиця 1.2.

Основні види техногенних катастроф, їхні наслідки та роль соціальних служб у реагуванні

Вид катастрофи	Характеристика	Основні наслідки	Роль соціальних служб
Промислові аварії (вибухи, пожежі)	Виникають на підприємствах через порушення техніки безпеки або технічні несправності	Руйнування об'єктів, загибель і травмування людей, екологічне забруднення	Евакуація населення, надання першої допомоги, забезпечення тимчасового житла
Радіаційні аварії	Пов'язані з викидом радіоактивних речовин (наприклад, аварії на АЕС)	Радіаційне ураження, довготривале забруднення територій, евакуація населення	Організація евакуації, медичний контроль, соціальний супровід постраждалих
Хімічні аварії	Викид небезпечних хімічних речовин у повітря, воду або ґрунт	Отруєння населення, забруднення довкілля, загроза життю	Інформування населення, евакуація, забезпечення засобами захисту
Транспортні катастрофи (авіа-, залізничні, автомобільні)	Аварії під час перевезення людей або небезпечних вантажів	Людські жертви, травми, можливі вибухи чи забруднення	Надання екстреної допомоги, психологічна підтримка, робота з постраждалими сім'ями
Аварії на об'єктах інфраструктури (енергетичних, комунальних)	Порушення роботи систем водо-, газо-, електропостачання	Відсутність базових послуг, погіршення умов життя населення	Організація допомоги, забезпечення базових потреб, підтримка вразливих груп
Екологічні катастрофи техногенного характеру	Забруднення довкілля внаслідок діяльності людини (викиди, розливи нафти тощо)	Деградація екосистем, вплив на здоров'я населення	Моніторинг ситуації, інформування населення, довгострокова соціальна підтримка

Соціальні та гуманітарні кризи – події, що виникають у результаті військових конфліктів, внутрішніх заворушень, масової міграції чи

економічного колапсу. Вони супроводжуються значним зростанням потреб у соціальній підтримці, медичній допомозі, забезпеченні житлом, харчуванням та психологічною підтримкою. Прикладами таких криз є збройні конфлікти, примусові переселення населення та блокади територій.

Таблиця 1.3.

Соціальні та воєнні катастрофи: характеристика, наслідки та роль соціальних служб

Вид катастрофи	Характеристика	Основні наслідки	Роль соціальних служб
Збройні конфлікти (війни)	Збройне протистояння між державами або всередині країни	Руйнування інфраструктури, загибель населення, масове переміщення людей	Надання гуманітарної допомоги, підтримка ВПО, психологічна реабілітація
Внутрішні конфлікти та заворушення	Соціальна напруга, протести, громадянські конфлікти	Порушення громадського порядку, травми, дестабілізація суспільства	Соціальна підтримка постраждалих, посередництво, кризове консультування
Масове переміщення населення (міграційні кризи)	Вимушене переселення через небезпеку, бойові дії або кризу	Втрата житла, роботи, соціальних зв'язків	Реєстрація ВПО, забезпечення житлом, працевлаштування, соціальна адаптація
Гуманітарні кризи (голод, бідність, блокади)	Відсутність доступу до їжі, води, медичних послуг	Погіршення здоров'я, зростання смертності, соціальна напруга	Організація гуманітарної допомоги, забезпечення базових потреб
Економічні кризи соціального характеру	Різне падіння рівня життя, безробіття, інфляція	Зубожіння населення, соціальна нестабільність	Соціальні виплати, підтримка малозабезпечених, програми зайнятості
Інформаційно-психологічні кризи	Поширення паніки, дезінформації, інформаційний тиск	Психологічна напруга, недовіра до інституцій	Інформаційна підтримка, консультування, психологічна допомога

Окрему категорію становлять комплексні або змішані гуманітарні катастрофи, які виникають унаслідок поєднання кількох факторів. Наприклад, природне лихо може спричинити техногенну аварію або поглибити вже існуючу соціально-економічну кризу. Такі ситуації є найбільш складними для подолання, оскільки потребують інтегрованого підходу, міжвідомчої координації та залучення широкого спектра ресурсів.

Важливим критерієм класифікації є також масштаб гуманітарної катастрофи. За цим показником розрізняють локальні, регіональні, національні та міжнародні катастрофи. Локальні обмежуються окремими територіями або громадами, тоді як міжнародні охоплюють кілька держав і потребують координації на глобальному рівні із залученням міжнародних організацій та донорських структур.

Ще одним критерієм є тривалість перебігу катастрофи. Раптові (швидкоплинні) катастрофи виникають несподівано і потребують негайної мобілізації ресурсів для реагування. Натомість затяжні (хронічні) гуманітарні кризи розвиваються поступово і можуть тривати роками або навіть десятиліттями. Вони часто пов'язані з бідністю, політичною нестабільністю, тривалими конфліктами або деградацією навколишнього середовища [80, с. 63].

Отже, гуманітарні катастрофи є складними багатофакторними явищами, що охоплюють природні, техногенні та соціально-воєнні процеси, які призводять до значних людських втрат, руйнування інфраструктури та порушення нормального функціонування суспільства. Проведений аналіз дозволив визначити, що кожен вид катастроф має свої специфічні причини виникнення та наслідки, проте всі вони об'єднані спільною ознакою – необхідністю невідкладного реагування та надання комплексної допомоги постраждалому населенню.

Встановлено, що природні катастрофи характеризуються раптовістю та масштабністю, техногенні – зумовлені переважно людською діяльністю та мають високий рівень ризику забруднення довкілля, а соціальні та воєнні – пов'язані з дестабілізацією суспільства, масовими переміщеннями населення та зростанням соціальної вразливості.

Таким чином, розуміння сутності та класифікації гуманітарних катастроф є необхідною передумовою для ефективної організації діяльності соціальних служб, розробки превентивних заходів і забезпечення належного рівня соціального захисту населення в умовах кризових ситуацій.

1.2. Соціальні служби: сутність, функції та завдання

Соціальні служби є ключовим елементом системи соціального захисту населення та важливим інструментом реалізації соціальної політики держави. Їх діяльність спрямована на забезпечення належного рівня життя громадян, підтримку соціально вразливих категорій населення, попередження соціальних ризиків і подолання наслідків кризових ситуацій. В умовах сучасних викликів, зокрема гуманітарних катастроф, значення соціальних служб істотно зростає, оскільки саме вони забезпечують оперативне реагування на потреби населення та сприяють стабілізації соціальної ситуації.

У науковому розумінні соціальні служби визначаються як сукупність організацій, установ і спеціалізованих підрозділів, незалежно від форми власності, які здійснюють професійну діяльність у сфері надання соціальних послуг особам, сім'ям і групам населення, що перебувають у складних життєвих обставинах. До таких обставин належать безробіття, інвалідність, малозабезпеченість, вимушене переміщення, насильство, сирітство, похилий вік, а також наслідки надзвичайних ситуацій і гуманітарних криз.

В Україні діяльність соціальних служб регулюється низкою нормативно-правових актів, серед яких ключове місце займає Закон України «Про соціальні послуги». Відповідно до цього закону, соціальні послуги – це дії, спрямовані на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин, а також на підтримку соціальної незалежності особи. Соціальні служби забезпечують організацію, координацію та безпосереднє надання таких послуг [41, с. 73].

Сутність соціальних служб полягає у реалізації комплексного, системного та клієнтоорієнтованого підходу до вирішення соціальних проблем. Це означає, що діяльність соціальних працівників спрямована не лише на усунення наслідків проблеми, але й на виявлення її причин, попередження повторного виникнення та створення умов для самостійного функціонування особи в суспільстві. Важливою складовою є індивідуалізація допомоги, яка передбачає врахування особливостей кожного клієнта, його потреб, ресурсів і життєвої ситуації.

Класифікація соціальних служб дозволяє систематизувати їх діяльність за різними критеріями, що сприяє більш ефективній організації соціальної роботи та наданню послуг різним категоріям населення.

Таблиця 1.4.

Класифікація соціальних служб

Критерій класифікації	Види соціальних служб	Характеристика
За формою власності	Державні	Функціонують за рахунок державного бюджету, підпорядковуються органам влади
	Комунальні	Утримуються місцевими громадами, орієнтовані на потреби населення територіальної громади
	Недержавні (приватні, громадські, благодійні)	Створюються громадськими організаціями або приватними особами
За категоріями отримувачів послуг	Для дітей та молоді	Орієнтовані на підтримку розвитку, захист прав дітей
	Для осіб похилого віку	Надають допомогу в догляді, соціальній адаптації
	Для осіб з інвалідністю	Спрямовані на реабілітацію та інтеграцію
	Для сімей у складних життєвих обставинах	Соціальний супровід, допомога у кризових ситуаціях
За напрямом діяльності	Соціально-побутові	Надання матеріальної допомоги, побутових послуг
	Психологічні	Психологічна підтримка, консультування
	Соціально-педагогічні	Виховна та освітня робота
	Медико-соціальні	Реабілітаційні та оздоровчі заходи
	Правові	Захист прав, юридична допомога
За формою надання послуг	Стаціонарні	Обслуговування в установах (інтернати, центри)
	Напівстаціонарні	Денне перебування клієнтів
	Надомні	Обслуговування за місцем проживання
За рівнем діяльності	Місцеві	Діють на рівні громади або міста
	Регіональні	Охоплюють область
	Національні	Функціонують на рівні держави

Основними принципами діяльності соціальних служб є гуманізм, соціальна справедливість, доступність, адресність, добровільність отримання послуг, конфіденційність, повага до гідності людини та недискримінація. Дотримання цих принципів забезпечує ефективність соціальної роботи та формує довіру населення до соціальних інституцій.

Функціональне призначення соціальних служб реалізується через виконання низки взаємопов'язаних функцій. Насамперед, це соціально-захисна функція, яка передбачає надання різних видів допомоги – матеріальної, натуральної, правової, медичної та психологічної. В умовах гуманітарних катастроф ця функція набуває першочергового значення, оскільки значна частина населення потребує невідкладної підтримки для забезпечення базових потреб.

Соціально-профілактична функція спрямована на запобігання виникненню складних життєвих обставин. Вона включає проведення інформаційно-просвітницьких заходів, консультування, формування соціально відповідальної поведінки, підтримку сімей у кризових ситуаціях. Профілактична робота дозволяє зменшити навантаження на систему соціального захисту та підвищити рівень соціальної стійкості населення.

Соціально-реабілітаційна функція передбачає відновлення соціального статусу особи, її фізичного та психоемоційного стану, а також повернення до активного суспільного життя. Вона особливо актуальна для осіб, які постраждали внаслідок воєнних дій, насильства, втрати житла або вимушеного переселення. Реабілітаційні заходи можуть включати психологічну підтримку, соціальну адаптацію, професійну перепідготовку та сприяння зайнятості.

Важливою є також адаптаційна функція, яка спрямована на допомогу особам у пристосуванні до нових умов життя, зокрема після пережитих кризових ситуацій. Це стосується внутрішньо переміщених осіб, біженців, ветеранів війни та інших категорій населення, які потребують інтеграції в нове соціальне середовище.

Консультативна функція полягає у наданні громадянам інформації щодо їхніх прав, можливостей отримання соціальної допомоги, доступу до послуг, а також у підтримці при прийнятті важливих життєвих рішень. Інформаційна підтримка є особливо важливою в умовах невизначеності та криз.

Окремо слід виділити координаційну функцію соціальних служб, яка полягає у забезпеченні взаємодії між різними суб'єктами соціальної роботи. Це включає співпрацю з органами державної влади, місцевого самоврядування, громадськими організаціями, благодійними фондами, міжнародними гуманітарними місіями та волонтерськими рухами. Така координація дозволяє уникнути дублювання зусиль, оптимізувати використання ресурсів і забезпечити комплексний підхід до надання допомоги.

Завдання соціальних служб є конкретизацією їх функцій і визначають практичні напрями діяльності. До основних завдань належать: виявлення осіб, які потребують соціальної підтримки; проведення оцінки їхніх потреб; розробка індивідуальних планів надання соціальних послуг; організація та надання допомоги; здійснення соціального супроводу; контроль за якістю послуг; захист прав і законних інтересів громадян.

В умовах гуманітарних катастроф коло завдань соціальних служб значно розширюється. Вони беруть участь в організації евакуації населення, забезпеченні тимчасового житла, наданні гуманітарної допомоги, координації роботи притулків і центрів допомоги, наданні екстреної психологічної підтримки. Особлива увага приділяється роботі з внутрішньо переміщеними особами, які потребують комплексної допомоги – від забезпечення базових потреб до інтеграції в нові громади.

Крім того, соціальні служби відіграють важливу роль у процесах відновлення після гуманітарних катастроф. Вони сприяють відновленню соціальних зв'язків, підтримують постраждалих у поверненні до нормального життя, беруть участь у розвитку громад і зміцненні їх соціальної спроможності.

Ефективність діяльності соціальних служб залежить від низки факторів, серед яких особливе значення мають професійна підготовка кадрів, рівень

фінансування, наявність матеріально-технічної бази, а також впровадження сучасних технологій соціальної роботи. У сучасних умовах важливим є розвиток електронних соціальних сервісів, що дозволяють підвищити доступність і оперативність надання допомоги.

Таким чином, соціальні служби є багатофункціональною системою, що забезпечує реалізацію соціальної політики держави та відіграє ключову роль у підтримці населення, особливо в умовах гуманітарних катастроф. Їх діяльність спрямована на забезпечення гідного рівня життя, захист прав людини та сприяння соціальній стабільності, що є необхідною умовою сталого розвитку суспільства.

Гуманітарні катастрофи, спричинені збройними конфліктами, природними лихами чи техногенними аваріями, супроводжуються різким погіршенням умов життя населення, руйнуванням соціальної інфраструктури та зростанням вразливості окремих соціальних груп. У таких умовах особливого значення набуває діяльність соціальних служб як ключового елемента системи соціального захисту населення.

Соціальні служби виконують комплекс функцій, спрямованих на надання невідкладної допомоги постраждалим, відновлення базових соціальних послуг і забезпечення довгострокової підтримки. До основних напрямів їх діяльності належать: організація гуманітарної допомоги, соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб, психологічна підтримка населення, а також координація взаємодії між державними органами, неурядовими організаціями та міжнародними інституціями [20, с. 51].

В умовах гуманітарної катастрофи значно зростає роль міжвідомчої та міжсекторальної взаємодії. Соціальні служби співпрацюють із органами місцевого самоврядування, медичними закладами, освітніми установами, а також благодійними фондами та міжнародними організаціями. Така взаємодія дозволяє ефективніше реагувати на кризові ситуації, забезпечувати адресність допомоги та уникати дублювання ресурсів.

Особливої уваги потребують вразливі категорії населення: діти, люди похилого віку, особи з інвалідністю, а також сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах. Соціальні служби забезпечують для них не лише матеріальну підтримку, але й доступ до соціальних, медичних та психологічних послуг. Важливим аспектом є також відновлення соціальних зв'язків та інтеграція постраждалих у нові громади.

Нормативно-правове забезпечення діяльності соціальних служб в Україні ґрунтується на відповідних законодавчих актах, зокрема Законі України «Про соціальні послуги» та Законі України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», які визначають правові засади надання допомоги, залучення ресурсів та функціонування благодійного сектору.

Таким чином, соціальні служби є невід'ємною складовою системи реагування на гуманітарні катастрофи. Їх ефективність залежить від рівня координації, ресурсного забезпечення та здатності адаптуватися до швидко змінюваних умов кризового середовища. Подальший розвиток системи соціальних послуг має бути спрямований на підвищення її гнучкості, доступності та орієнтованості на потреби людини.

Зв'язок гуманітарних катастроф із соціальною роботою є безпосереднім і системоутворюючим, оскільки саме соціальна робота та соціальні служби виступають ключовими механізмами реагування на наслідки таких криз і відновлення життєдіяльності постраждалого населення.

Передусім, гуманітарні катастрофи різко загострюють соціальні проблеми. Люди втрачають житло, роботу, доступ до освіти та медицини, соціальні зв'язки й відчуття безпеки. У таких умовах зростає кількість осіб, які опиняються у складних життєвих обставинах і потребують професійної допомоги. Саме соціальні служби разом із фахівцями соціальної роботи першими фіксують ці потреби, здійснюють оцінку ситуації та організують підтримку для найбільш уразливих груп населення.

Соціальна робота в умовах гуманітарних катастроф, що реалізується через діяльність соціальних служб, здійснюється на кількох рівнях:

1. Екстрене реагування (кризовий етап).

Соціальні служби беруть безпосередню участь у наданні першочергової допомоги:

- організовують евакуацію населення спільно з іншими службами;
- забезпечують доступ до тимчасового житла (притулків, центрів розміщення);
- координують розподіл гуманітарної допомоги (їжа, вода, одяг);
- надають інформаційну підтримку щодо доступних послуг.

На цьому етапі важливо швидко оцінити потреби населення та забезпечити ефективну міжвідомчу взаємодію.

2. Соціальний супровід і підтримка.

Після стабілізації ситуації соціальні служби забезпечують довготривалу допомогу:

- оформлення соціальних виплат, статусів (зокрема внутрішньо переміщених осіб);
- сприяння доступу до медичних, освітніх і правових послуг;
- підтримку сімей, які втратили джерела доходу;
- допомогу у працевлаштуванні та соціальній адаптації.

На цьому етапі соціальні служби виступають посередником між державою та громадянином.

3. Психосоціальна допомога.

Соціальні служби відіграють важливу роль у подоланні наслідків психологічної травматизації:

- надають кризове консультування;
- організовують підтримку психічного здоров'я;
- працюють із дітьми, сім'ями та людьми, які пережили втрату;
- сприяють відновленню соціальних зв'язків у громадах.

4. Відновлення та розвиток громад.

У довгостроковій перспективі соціальні служби беруть участь у:

- відбудові соціальної інфраструктури;

- розвитку місцевих громад і соціальних ініціатив;
- інтеграції внутрішньо переміщених осіб;
- запобіганні соціальній ізоляції та напруженню в суспільстві [17, с. 61].

Важливо підкреслити, що соціальні служби функціонують у тісній взаємодії з органами державної влади, медичними установами, освітніми закладами, громадськими та міжнародними організаціями. Така координація дозволяє забезпечити комплексний підхід до подолання наслідків гуманітарних катастроф.

У контексті України роль соціальних служб набуває особливої значущості, оскільки саме вони є основним механізмом реалізації державної політики соціального захисту населення в умовах воєнного стану. Під час збройного конфлікту соціальні служби виконують критично важливі функції підтримки та адаптації населення до кризових умов: вони забезпечують соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб, які змушені покинути свої домівки та інтегруватися в нові громади, надають допомогу сім'ям військовослужбовців, що залишилися без фінансового та психологічного забезпечення, а також підтримують людей, які втратили житло, робочі місця або джерела доходу через бойові дії чи руйнування інфраструктури.

Соціальні служби забезпечують не лише надання матеріальної допомоги, а й комплексні соціально-психологічні послуги, включаючи консультування, медико-соціальний супровід, юридичну підтримку та інтеграцію у громаду. Через систему соціальних служб реалізується більшість державних програм допомоги та відновлення, зокрема виплати соціальних допомог, компенсацій за втрату майна, програми підтримки родин з дітьми та пільгові програми для людей з інвалідністю.

Важливою складовою діяльності соціальних служб є координація між різними рівнями влади, громадськими та міжнародними організаціями, що дозволяє швидко мобілізувати ресурси і надавати адресну допомогу найбільш вразливим категоріям населення. Досвід роботи таких центрів, зокрема на прикладі Яготинської громади, демонструє здатність соціальних служб

ефективно реагувати на надзвичайні ситуації, підтримувати соціальну стабільність і забезпечувати захист прав та інтересів громадян у кризових умовах.

Таким чином, соціальні служби виступають не просто як механізм надання допомоги, а як ключовий інструмент стійкості держави в умовах гуманітарних криз, що забезпечує життєздатність громад, підтримку соціальної справедливості та відновлення нормального функціонування суспільства навіть під час війни.

Таким чином, гуманітарні катастрофи, соціальна робота та соціальні служби є взаємопов'язаними елементами єдиної системи реагування. Соціальні служби не лише надають допомогу постраждалим, але й сприяють відновленню соціальної стабільності, зміцненню громад та підвищенню стійкості суспільства до майбутніх криз.

1.3. Нормативно-правове забезпечення діяльності соціальних служб у кризових ситуаціях

Нормативно-правове забезпечення діяльності соціальних служб у кризових ситуаціях є ключовим фактором, що визначає ефективність функціонування всієї системи соціального захисту населення. В умовах гуманітарних катастроф правове регулювання виконує не лише регламентуючу, але й стабілізаційну функцію, забезпечуючи чіткість дій, розподіл повноважень і гарантії дотримання прав людини. Водночас сучасні виклики, зокрема воєнні дії на території України, актуалізують потребу в критичному аналізі чинної законодавчої бази.

Основу нормативно-правового забезпечення становить Конституція України, яка закріплює фундаментальні соціальні права громадян. Однак її норми мають загальний характер і потребують конкретизації через спеціальне законодавство. Саме тому ефективність реалізації конституційних гарантій значною мірою залежить від якості галузевих законів та механізмів їх впровадження.

Ключовим актом у сфері соціального захисту є Закон України «Про соціальні послуги», який визначає організаційно-правові засади надання соціальних послуг. Його важливою перевагою є впровадження сучасного підходу до соціальної роботи, зокрема орієнтація на потреби отримувача послуг, розвиток ринку соціальних послуг і залучення недержавного сектору. Закон також передбачає надання екстрених (кризових) послуг, що є надзвичайно важливим у контексті гуманітарних катастроф.

Закон України «Про соціальні послуги» є ключовим нормативно-правовим актом, який визначає організаційні, правові та економічні засади функціонування системи надання соціальних послуг в Україні. Його ухвалення стало важливим етапом реформування соціальної сфери, спрямованим на перехід від застарілої моделі соціального забезпечення до сучасної системи, орієнтованої на потреби людини, її гідність та інтеграцію в суспільством [2].

Основною метою закону є створення ефективної системи надання соціальних послуг особам і сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Закон спрямований на:

- запобігання виникненню складних життєвих обставин;
- мінімізацію їх негативних наслідків;
- сприяння соціальній інтеграції та адаптації отримувачів послуг;
- забезпечення доступності та якості соціальної допомоги.

Таким чином, закон закріплює превентивний і реабілітаційний характер соціальної роботи, що є особливо важливим у контексті гуманітарних криз.

У законі чітко визначено ключові терміни, зокрема:

- соціальні послуги – дії та заходи, спрямовані на подолання складних життєвих обставин;
- отримувачі соціальних послуг – особи або сім'ї, які потребують допомоги;
- надавачі соціальних послуг – державні, комунальні, приватні установи та громадські організації;

- складні життєві обставини – умови, що негативно впливають на життєдіяльність особи (інвалідність, безробіття, насильство, бідність, наслідки конфліктів тощо).

Важливо, що закон розширює розуміння клієнта соціальної роботи, включаючи не лише соціально незахищені групи, а й усіх, хто опинився в кризовій ситуації.

Закон закріплює низку принципів, які визначають якість і спрямованість соціальної роботи:

- доступність і відкритість – послуги мають бути доступними для всіх, хто їх потребує;
- добровільність отримання – людина має право самостійно вирішувати, чи користуватися послугами;
- індивідуальний підхід – врахування особливостей кожного отримувача;
- конфіденційність – захист персональних даних;
- пріоритетність інтересів отримувача – орієнтація на потреби людини;
- адресність та ефективність – допомога має бути цільовою та результативною.

Ці принципи формують етичну основу діяльності соціальних служб і відповідають міжнародним стандартам соціальної роботи.

Закон передбачає поділ соціальних послуг за різними критеріями. Зокрема, за змістом виділяють:

- соціально-побутові (допомога в самообслуговуванні);
- психологічні;
- соціально-педагогічні;
- медико-соціальні;
- юридичні;
- інформаційні;
- послуги з працевлаштування.

Також важливим є поділ за формою надання:

- стаціонарні (у закладах постійного перебування);

- напівстаціонарні (денні центри);
- нестаціонарні (за місцем проживання особи).

Це дозволяє забезпечити гнучкість системи та її адаптацію до різних потреб населення.

Закон визначає широке коло суб'єктів, які беруть участь у наданні соціальних послуг:

- органи державної влади;
- органи місцевого самоврядування;
- соціальні служби та центри;
- недержавні організації;
- благодійні фонди та волонтери;
- приватні надавачі послуг.

Таким чином, формується багаторівнева система, яка базується на принципах партнерства та децентралізації.

Закон чітко регламентує права отримувачів соціальних послуг, серед яких:

- право на повагу до гідності;
- отримання якісних і безпечних послуг;
- вибір надавача послуг;
- оскарження дій працівників соціальних служб.

Водночас визначено і обов'язки, зокрема надання достовірної інформації про свій стан.

Для надавачів послуг встановлено вимоги щодо професійної компетентності, дотримання стандартів якості та етичних норм.

Фінансування соціальних послуг здійснюється за рахунок:

- державного та місцевих бюджетів;
- коштів громад;
- благодійних внесків;
- міжнародної допомоги;
- оплати послуг отримувачами (у визначених випадках).

Важливою новацією є впровадження механізму «гроші ходять за отримувачем», що сприяє розвитку конкуренції серед надавачів послуг і підвищенню їх якості.

У контексті гуманітарних криз, зокрема в умовах війни в Україні, Закон України «Про соціальні послуги» набуває особливого значення. Він створює правову основу для:

- оперативного реагування соціальних служб на кризові ситуації;
- надання допомоги внутрішньо переміщеним особам;
- підтримки постраждалих від насильства, втрати житла чи доходу;
- організації психосоціальної допомоги.

Закон дозволяє гнучко адаптувати систему соціальних послуг до нових викликів, що є критично важливим у період гуманітарних катастроф.

Попри значний прогрес, існують певні проблеми у реалізації закону:

- недостатнє фінансування соціальної сфери;
- нерівномірний розвиток соціальних послуг у різних регіонах;
- дефіцит кваліфікованих кадрів;
- потреба у цифровізації соціальних сервісів [2].

Перспективи розвитку пов'язані з подальшою децентралізацією, розширенням участі недержавного сектору та впровадженням інноваційних підходів у соціальній роботі.

Закон України «Про соціальні послуги» є фундаментом сучасної системи соціального захисту в Україні. Він визначає стандарти діяльності соціальних служб, закріплює права отримувачів послуг і створює умови для формування ефективної, доступної та людиноорієнтованої системи соціальної підтримки. Його значення особливо зростає в умовах гуманітарних катастроф, коли соціальні служби стають одним із головних інструментів допомоги населенню та відновлення суспільства.

Разом із тим, аналіз практики застосування цього закону свідчить про наявність певних проблем. Зокрема, механізми надання екстрених соціальних послуг не завжди достатньо чітко регламентовані, що може ускладнювати

оперативне реагування в умовах кризи. Крім того, існують труднощі з фінансуванням соціальних послуг, особливо на місцевому рівні, що обмежує їх доступність для населення.

Значну роль у регулюванні діяльності соціальних служб відіграють закони, що визначають правовий режим надзвичайних ситуацій, зокрема Закон України «Про правовий режим надзвичайного стану» та Закон України «Про правовий режим воєнного стану». Ці акти створюють правові умови для мобілізації ресурсів, розширення повноважень органів влади та впровадження спеціальних заходів реагування [3, 4].

Водночас аналіз зазначених законів показує, що вони більше орієнтовані на питання безпеки та державного управління, ніж на соціальний захист населення. Питання діяльності соціальних служб у них висвітлені опосередковано, що створює певний нормативний вакуум у частині чіткого визначення алгоритмів соціальної роботи в кризових умовах.

Особливої уваги заслуговує Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», який став одним із ключових інструментів реагування на гуманітарні наслідки воєнного конфлікту. Він визначає правовий статус ВПО, гарантує їм доступ до соціальних послуг, допомоги та захисту. Водночас практика його реалізації виявляє низку проблем, серед яких – складність процедур отримання допомоги, бюрократичні перепони, а також недостатній рівень інтеграції ВПО в приймаючі громади.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» є ключовим нормативно-правовим актом, який визначає роль органів місцевої влади у сфері соціального захисту населення та організації діяльності соціальних служб.

Закон закріплює за органами місцевого самоврядування власні та делеговані повноваження у соціальній сфері. Зокрема, вони забезпечують реалізацію державної соціальної політики на місцевому рівні, організовують надання соціальних послуг населенню та створюють соціальні установи, зокрема центри соціальних служб [14, с. 37].

Відповідно до закону, територіальна громада є основним суб'єктом місцевого самоврядування, який визначає пріоритети соціальної політики та формує потребу в соціальних послугах.

Фінансування соціальних служб здійснюється за рахунок місцевих бюджетів, державних субвенцій та інших джерел, не заборонених законодавством.

Органи місцевого самоврядування затверджують соціальні програми, координують діяльність соціальних служб та забезпечують міжвідомчу взаємодію.

Закон передбачає контроль за якістю соціальних послуг і відповідальність органів місцевого самоврядування перед територіальною громадою.

Таким чином, Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» № 280/97-ВР від 21 травня 1997 року визначає правові, організаційні та фінансові засади діяльності соціальних служб на місцевому рівні та забезпечує їх функціонування як складової соціальної політики громади.

В умовах воєнного стану в Україні система соціального захисту зазнала суттєвих трансформацій, спрямованих на оперативне реагування на масове переміщення населення та зростання кількості осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) стали однією з ключових категорій отримувачів соціальних послуг, що зумовило необхідність удосконалення нормативно-правового регулювання порядку їх надання.

Важливу роль у цьому процесі відіграють постанови Кабінету Міністрів України, які деталізують механізми реалізації державної політики у сфері соціального захисту. Зокрема, постанова Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 р. № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» визначає порядок надання щомісячної грошової допомоги ВПО, умови її призначення, розміри виплат та категорії осіб, які мають право на її отримання. Цей нормативний акт став одним із ключових інструментів підтримки громадян, які були змушені залишити свої домівки внаслідок бойових дій.

Практика застосування зазначеної постанови засвідчила важливість цифровізації соціальних послуг. Зокрема, подання заяв на отримання допомоги стало можливим через мобільний застосунок «Дія», що значно спростило доступ до соціальних виплат і зменшило адміністративне навантаження на органи соціального захисту. Водночас у перші місяці впровадження виникали труднощі, пов'язані з технічними збоями, недостатньою цифровою грамотністю окремих категорій населення та необхідністю верифікації даних.

Крім того, постанова Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 р. № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» (із подальшими змінами) регулює порядок взяття на облік ВПО, оформлення відповідних довідок та ведення єдиної інформаційної бази даних. У контексті воєнного часу ця постанова зазнала численних змін, спрямованих на спрощення процедур реєстрації та розширення доступу до соціальних послуг [28, с. 25].

Особливе значення мають також нормативні акти, що регламентують надання соціальних послуг безпосередньо за місцем перебування ВПО. В умовах перевантаження стаціонарних установ соціальні служби активно впроваджують мобільні форми роботи, зокрема виїзні бригади, які забезпечують надання консультацій, психологічної підтримки та первинної соціальної допомоги у місцях компактного проживання переселенців.

Практичний досвід свідчить, що значна частина ВПО стикається з проблемами працевлаштування, доступу до житла та інтеграції у приймаючі громади. У відповідь на ці виклики Урядом було запроваджено низку програм підтримки, включаючи компенсації роботодавцям за працевлаштування ВПО, а також механізми фінансової допомоги громадам, які приймають переселенців. Соціальні служби відіграють важливу роль у реалізації цих програм, забезпечуючи інформаційний супровід та індивідуальну роботу з отримувачами послуг.

Водночас діяльність соціальних служб у воєнний період супроводжується низкою проблем. Серед них – значне навантаження на працівників, обмеженість фінансових і матеріальних ресурсів, а також необхідність швидкої

адаптації до змін у нормативно-правовій базі. Часті зміни у порядку надання допомоги потребують постійного оновлення знань фахівців та ефективної комунікації з населенням.

Таким чином, постанови Кабінету Міністрів України відіграють ключову роль у забезпеченні функціонування системи соціальних послуг в умовах воєнного стану. Вони дозволяють оперативно реагувати на нові виклики, забезпечують правову визначеність процедур надання допомоги та сприяють підвищенню доступності соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб. Разом із тим подальше вдосконалення нормативного регулювання має бути спрямоване на підвищення стабільності правового середовища, розвиток цифрових інструментів та зміцнення інституційної спроможності соціальних служб.

Важливим елементом нормативно-правового забезпечення є підзаконні акти, зокрема постанови Кабінету Міністрів України, які деталізують порядок надання соціальних послуг, визначають стандарти їх якості та механізми фінансування. Саме на цьому рівні формується практичний інструментарій діяльності соціальних служб. Проте часті зміни підзаконних актів, їх фрагментарність і недостатня узгодженість можуть створювати труднощі у практичній роботі соціальних працівників.

Окремою проблемою є недостатній рівень координації між різними нормативно-правовими актами. Законодавство у сфері соціального захисту, цивільного захисту, охорони здоров'я та гуманітарної допомоги часто розвивається паралельно, без належної інтеграції. Це призводить до дублювання функцій, неузгодженості дій і зниження ефективності реагування на кризові ситуації.

У сучасних умовах розвитку соціальної політики важливим критерієм ефективності національного законодавства є його відповідність міжнародним стандартам у сфері прав людини та соціального захисту. Україна, як держава, що інтегрується до європейського правового простору, взяла на себе низку

міжнародних зобов'язань, які визначають основні підходи до забезпечення соціальних прав громадян, зокрема в умовах гуманітарних криз.

Ключовими міжнародними документами, що встановлюють стандарти у сфері соціального захисту, є Загальна декларація прав людини 1948 року, Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права 1966 року та Європейська соціальна хартія (переглянута). Вони закріплюють право кожної людини на соціальне забезпечення, достатній рівень життя, медичну допомогу та соціальні послуги, що особливо актуально в умовах воєнного стану та масового внутрішнього переміщення населення.

Національне законодавство України у сфері соціальних послуг загалом відповідає зазначеним міжнародним стандартам. Зокрема, Закон України «Про соціальні послуги» визначає основні принципи надання соціальних послуг, серед яких – доступність, адресність, добровільність отримання, гуманність та дотримання прав людини. Аналогічні принципи закріплені й у міжнародних актах, що свідчить про гармонізацію національного правового поля з міжнародними нормами.

Особливу увагу в міжнародних стандартах приділено захисту вразливих категорій населення, включаючи внутрішньо переміщених осіб, дітей, осіб з інвалідністю та людей похилого віку. В українському законодавстві також передбачено спеціальні механізми підтримки цих груп, зокрема через систему соціальних послуг, державних допомог і програм інтеграції. У контексті воєнного часу це набуває особливого значення, оскільки кількість осіб, які потребують соціального захисту, суттєво зросла [12, с. 74].

Водночас, незважаючи на загальну відповідність міжнародним стандартам, існують певні проблеми у практичній реалізації законодавчих норм. Серед них – обмеженість ресурсів, нерівномірний доступ до соціальних послуг у різних регіонах, а також складність процедур отримання допомоги. Міжнародні організації неодноразово наголошували на необхідності підвищення ефективності системи соціального захисту в Україні, зокрема шляхом

спрощення адміністративних процедур та посилення інституційної спроможності соціальних служб.

Крім того, важливим аспектом є імплементація міжнародних гуманітарних стандартів у національну практику, зокрема принципів недискримінації, гендерної рівності та забезпечення найкращих інтересів дитини. У цьому контексті Україна поступово впроваджує відповідні підходи, однак процес їх повної реалізації потребує часу та системних реформ.

Таким чином, національне законодавство України у сфері соціальних послуг загалом відповідає міжнародним стандартам, що свідчить про орієнтацію держави на забезпечення прав людини та соціальної справедливості. Водночас актуальним залишається завдання підвищення ефективності практичної реалізації цих норм, особливо в умовах гуманітарної катастрофи, що вимагає комплексного підходу, належного ресурсного забезпечення та подальшої гармонізації із міжнародними стандартами.

Передача значної частини повноважень на рівень територіальних громад має як позитивні, так і проблемні аспекти. З одного боку, це дозволяє краще враховувати локальні потреби населення, з іншого – створює нерівність у доступі до соціальних послуг через різний рівень ресурсного забезпечення громад.

Крім того, слід відзначити недостатній рівень нормативного врегулювання інноваційних підходів у діяльності соціальних служб, зокрема використання цифрових технологій, електронних сервісів та дистанційного надання послуг. У кризових ситуаціях такі інструменти можуть значно підвищити ефективність і доступність соціальної допомоги.

Таким чином, нормативно-правове забезпечення діяльності соціальних служб у кризових ситуаціях в Україні є достатньо розвиненим, проте потребує подальшого вдосконалення. Основними напрямками такого вдосконалення є підвищення узгодженості законодавства, конкретизація механізмів надання екстрених соціальних послуг, спрощення процедур отримання допомоги,

посилення координації між суб'єктами соціальної роботи та адаптація до сучасних викликів.

Аналіз змін законодавства після 2022 року свідчить про його адаптацію до умов гуманітарної катастрофи, однак водночас вказує на необхідність подальшого вдосконалення з метою підвищення ефективності функціонування системи соціальних служб в Україні.

Загалом можна зробити висновок, що ефективна діяльність соціальних служб у кризових ситуаціях можлива лише за умов наявності чіткої, системної та гнучкої нормативно-правової бази, яка забезпечує баланс між регулюванням і оперативністю реагування, а також гарантує захист прав і гідності кожної людини.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ЯГОТИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ В УМОВАХ ГУМАНІТАРНОЇ КАТАСТРОФИ

2.1. Загальна характеристика Центру соціальних служб Яготинської міської ради

Центр соціальних служб Яготинської міської ради є спеціалізованою комунальною установою, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення на місцевому рівні.

Основною метою діяльності Центру є надання соціальних послуг особам і сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Установа розташована за адресою: м. Яготин, Київська область, вул. Незалежності, 110. Керівництво діяльністю Центру здійснює директор – Яринич Тетяна Віталіївна, яка організовує роботу установи, забезпечує ефективне функціонування структурних підрозділів та координацію взаємодії з органами місцевого самоврядування і державними структурами.

Історія створення Центру пов'язана з процесами реформування системи соціального захисту в Україні та розвитком мережі соціальних служб у межах децентралізації. Установа була зареєстрована як окрема юридична особа у 2021 році, що стало важливим етапом у формуванні ефективної системи соціальної підтримки на рівні територіальної громади. З часу свого створення Центр поступово розширює спектр соціальних послуг та адаптує свою діяльність відповідно до актуальних викликів, зокрема пов'язаних із наслідками воєнних дій після 2022 року.

Правовою основою діяльності центрів соціальних служб є Конституція України (ст. 46, 47), Закон України «Про соціальні послуги» (№ 1779-VIII від 17.01.2019), Закон України «Про охорону дитинства» (№ 2402-XII від 26.04.2001), а також інші нормативно-правові акти, зокрема постанови Кабінету Міністрів України та накази Міністерства соціальної політики України, що регламентують організацію та порядок надання соціальних послуг. Це

забезпечує легітимність діяльності центрів та визначає їх місце у системі органів соціального захисту населення.

Важливим нормативним документом є положення про центр соціальних служб, яке визначає його статус, завдання, функції, структуру та порядок діяльності. У контексті гуманітарних катастроф центр також керується нормативними актами, що регламентують діяльність у надзвичайних ситуаціях та в умовах воєнного стану.

Таким чином, нормативно-правова база діяльності центру є достатньо широкою і забезпечує правові умови для реалізації його функцій, однак потребує постійного оновлення відповідно до сучасних викликів. Центр соціальних служб Яготинської міської ради у своїй діяльності керується комплексом нормативно-правових актів різного рівня – від загальнодержавних законів до локальних документів громади. Такий підхід забезпечує правову визначеність, системність роботи та відповідність діяльності соціальних служб потребам населення.

Організаційна структура Центру соціальних служб Яготинської міської ради формується відповідно до його функціональних завдань і забезпечує ефективне надання соціальних послуг. Як правило, структура центру включає керівництво (директор), фахівців із соціальної роботи, психологів, соціальних працівників та адміністративний персонал.

Структура Центру, орієнтована на виконання соціальних функцій, зазвичай містить такі ключові підрозділи (типові для центрів соціальних служб):

Відділ оцінки потреб та соціального супроводу

- Здійснює оцінювання соціальних потреб осіб та сімей, що звертаються за підтримкою.

- Розробляє індивідуальні плани соціального супроводу.

- Організовує роботу оцінювачів і соціальних працівників, що безпосередньо працюють із заявниками.

Відділ соціального консультування

- Надає інформаційні та консультаційні послуги (соціально-правові, психологічні, профорієнтаційні).

- Допомагає у зверненнях до інших державних і громадських установ.

Відділ роботи з вразливими категоріями

- Забезпечує системну підтримку для внутрішньо переміщених осіб (ВПО), людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей та сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

- Організовує комплексний супровід та міжвідомчу взаємодію за потребою.

Гуманітарний підрозділ

- Координує управління гуманітарною допомогою (наприклад, банк одягу, видача речей першої необхідності).

- Співпрацює з волонтерськими організаціями та благодійниками щодо збору й розподілу допомоги.

Центр соціальних служб тісно взаємодіє з іншими ланками соціальної та адміністративної системи Яготинської громади:

- Відділ соціального захисту та ветеранів політики виконавчого комітету Яготинської міської ради – координує питання призначення соціальних виплат і пільг.

- Служба у справах дітей та сім'ї – взаємодіє щодо надання допомоги сім'ям із дітьми.

- Волонтерські та громадські організації – залучаються до розширення мережі підтримки.

- Місцеві медичні та освітні установи – забезпечують координацію комплексних послуг за потребою.

Структура Центру соціальних служб не є суворо вертикальною, а функціонує за принципом командної взаємодії між основними напрямками діяльності, що дозволяє гнучко реагувати на запити громадян, ефективно розподіляти навантаження між працівниками та забезпечувати комплексність надання соціальних послуг [27].

Діяльність Центру соціальних служб Яготинської міської ради охоплює широкий спектр напрямів, спрямованих на підтримку різних категорій населення. Основними напрямками роботи є:

- виявлення осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- оцінка потреб отримувачів соціальних послуг;
- надання соціального супроводу;
- консультування (соціальне, психологічне, правове);
- надання екстреної допомоги у кризових ситуаціях;
- організація соціальної адаптації та інтеграції;
- профілактика негативних соціальних явищ.

В умовах гуманітарної катастрофи особливого значення набувають такі напрями, як кризове втручання, робота з внутрішньо переміщеними особами, надання гуманітарної допомоги, психологічна підтримка населення та сприяння відновленню соціальних зв'язків.

Таблиця 2.1.

Категорії отримувачів послуг та їх соціальні потреби в Центрі соціальних служб Яготинської міської ради

Категорії отримувачів послуг Центру соціальних служб Яготинської міської ради	Характеристика / потреби
Сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах	Потребують соціальної, матеріальної та психологічної підтримки для стабілізації життєвих умов
Діти та молодь, які потребують соціальної підтримки	Соціальний супровід, захист прав, підтримка у навчанні та розвитку
Внутрішньо переміщені особи	Забезпечення базових потреб, тимчасового житла, консультацій та соціальних послуг
Особи з інвалідністю	Надання реабілітаційних послуг, соціальної допомоги, забезпечення доступу до інфраструктури
Люди похилого віку	Соціальна допомога, медико-соціальний супровід, психологічна підтримка
Малозабезпечені громадяни	Надання матеріальної підтримки, допомога у доступі до соціальних програм
Особи, які постраждали від насильства або воєнних дій	Психологічна та юридична підтримка, соціальний супровід, захист прав

Вказані категорії отримувачів послуг відображають широкий спектр соціальних потреб населення громади та демонструють комплексний характер діяльності Центру, що передбачає одночасне надання соціальної, психологічної, правової та матеріальної підтримки [58].

Таким чином, центр охоплює широкий спектр соціально вразливих груп, забезпечуючи комплексний підхід до вирішення їхніх проблем.

Організаційна структура центру є гнучкою та може змінюватися залежно від потреб громади, особливо в умовах гуманітарної катастрофи, коли виникає необхідність оперативного реагування на нові виклики.

Кадрове забезпечення є одним із ключових факторів ефективності діяльності Центру соціальних служб Яготинської міської ради. До складу персоналу входять фахівці із соціальної роботи, практичні психологи, соціальні працівники, а також адміністративно-управлінський персонал.

Основними вимогами до працівників Центру соціальних служб є наявність відповідної освіти у сфері соціальної роботи, психології, педагогіки або суміжних галузях, що забезпечує базові знання про соціальні процеси, механізми підтримки вразливих груп населення та методи професійного втручання. Висока професійна компетентність передбачає не лише володіння теоретичними знаннями, а й практичними навичками роботи з різними категоріями клієнтів, включно з особами похилого віку, дітьми, людьми з інвалідністю, внутрішньо переміщеними особами та сім'ями у кризових обставинах.

Досвід роботи в соціальній сфері або суміжних галузях є важливим чинником ефективності, оскільки він дозволяє фахівцю швидко оцінювати потреби клієнтів, прогнозувати можливі проблеми та обирати оптимальні стратегії допомоги. Не менш значущою є етична компетентність, що включає дотримання професійних стандартів, конфіденційності, поваги до гідності клієнтів і відповідальне ставлення до своїх обов'язків.

Особливе значення мають особистісні якості працівника, серед яких комунікабельність, емпатія та здатність налагоджувати довірливі відносини з

різними категоріями населення. Умови воєнного стану та гуманітарної кризи висувають додаткові вимоги: стресостійкість, гнучкість, здатність швидко адаптуватися до змін, приймати рішення в умовах невизначеності та працювати під психологічним тиском. Фахівці повинні вміти поєднувати кризове втручання з довгостроковою соціальною підтримкою, координувати дії з іншими службами та організаціями, а також активно долучатися до командної роботи для забезпечення комплексного супроводу клієнтів.

Таким чином, сучасний працівник Центру соціальних служб – це висококваліфікований фахівець із професійною, етичною та психологічною підготовкою, здатний ефективно працювати у складних соціально-політичних умовах, забезпечуючи реалізацію державних програм допомоги та підтримку найвразливіших категорій населення.

В умовах гуманітарної катастрофи навантаження на працівників центру значно зростає, що потребує підвищення їх кваліфікації, професійної підготовки та психологічної підтримки. Особливого значення набуває розвиток навичок кризового консультивання, роботи з травмованими особами та міжвідомчої взаємодії. До переваг належать орієнтація на потреби клієнта, комплексний підхід до надання послуг та наявність чіткої нормативної бази.

Разом із тим існують і певні недоліки, зокрема перевантаженість працівників, недостатній рівень фінансування, бюрократизація процесів та нерівномірний розвиток соціальних служб у різних територіальних громадах. Однією з проблем є обмеженість кадрових ресурсів, що характерно для багатьох територіальних громад. Це може впливати на якість і доступність соціальних послуг, особливо в умовах зростання кількості отримувачів допомоги.

Отже, Центр соціальних служб Яготинської міської ради є важливою інституцією на місцевому рівні, що забезпечує реалізацію соціальної політики та надання допомоги населенню. Його діяльність характеризується комплексністю, орієнтацією на потреби громади та здатністю адаптуватися до

умов гуманітарних катастроф, що є особливо актуальним у сучасних умовах розвитку України.

2.2. Організація надання соціальних послуг в умовах воєнного стану

У період воєнної агресії діяльність Центру соціальних служб Яготинської міської ради значно адаптувалася до умов гуманітарної кризи. Центр, який є комунальною організацією зі спеціалізацією на наданні соціальної допомоги та підтримки різних категорій населення, зокрема вразливих груп, розширив свої функції та став важливою ланкою у системі місцевої соціальної підтримки громади.

В умовах воєнного стану діяльність Центру соціальних служб Яготинської міської ради зазнала суттєвих змін, зумовлених різким зростанням соціальних потреб населення, появою нових категорій отримувачів послуг та необхідністю оперативного реагування на гуманітарні виклики. Повномасштабна війна спричинила не лише матеріальні втрати, але й значні соціально-психологічні наслідки, що безпосередньо вплинуло на організацію роботи центру.

У процесі організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану діяльність Центру соціальних служб Яготинської міської ради ґрунтується на поетапному підході до роботи з отримувачами послуг. Такий підхід забезпечує системність, послідовність та ефективність соціальної підтримки, особливо в умовах підвищеного навантаження та кризових ситуацій.

Першим етапом є звернення особи або сім'ї до Центру соціальних служб. Звернення може здійснюватися як особисто, так і дистанційно (телефоном або через електронні засоби зв'язку), а також за направленням інших установ чи органів місцевого самоврядування. На цьому етапі відбувається первинна реєстрація звернення, фіксація основної проблеми та визначення терміновості реагування.

Другим етапом є оцінка потреб отримувача соціальних послуг. Фахівці Центру здійснюють комплексне вивчення життєвих обставин особи або сім'ї, аналізують соціально-економічний стан, наявність ризиків та ресурсів. В умовах воєнного стану особлива увага приділяється виявленню кризових

факторів, таких як вимушене переселення, втрата житла, роботи або близьких осіб. За результатами оцінки визначається перелік необхідних соціальних послуг та рівень їхньої інтенсивності.

На третьому етапі приймається рішення щодо надання соціальних послуг. Воно оформлюється відповідно до чинного законодавства та внутрішніх процедур Центру. Фахівці визначають оптимальний формат допомоги, розробляють індивідуальний план соціального супроводу та, за потреби, залучають до роботи інші установи та організації.

Четвертий етап передбачає безпосереднє надання соціальних послуг та соціальний супровід. У межах цього етапу реалізуються заплановані заходи, зокрема консультування, психологічна підтримка, сприяння в оформленні соціальних виплат, надання гуманітарної допомоги та інші види підтримки. Соціальний супровід має системний характер і спрямований на подолання складних життєвих обставин, стабілізацію ситуації та підвищення рівня самостійності отримувачів послуг.

Завершальним етапом є моніторинг та оцінка результатів надання соціальних послуг. Фахівці Центру здійснюють регулярне відстеження змін у життєвій ситуації отримувачів, оцінюють ефективність наданої допомоги та за необхідності коригують індивідуальні плани роботи. У разі досягнення позитивних результатів соціальний супровід може бути завершений, однак за потреби особа або сім'я має можливість повторно звернутися до Центру [35, с. 16].

Таким чином, поетапна організація процесу надання соціальних послуг забезпечує комплексний підхід до вирішення проблем отримувачів, підвищує ефективність соціальної роботи та дозволяє оперативно реагувати на виклики, зумовлені умовами воєнного стану.

Основною особливістю діяльності Центру в умовах воєнного стану є перехід від планової соціальної роботи до кризового реагування. Значно зросло навантаження на фахівців, а також потреба в оперативному прийнятті рішень.

За узагальненими даними діяльності подібних центрів територіальних громад Київської області, у тому числі Яготинської громади:

- кількість звернень громадян у 2022–2024 роках зросла приблизно на 40–60%;
- частка кризових випадків (втрата житла, психологічні травми, вимушене переселення) становить близько 35–45% від усіх звернень;
- понад 70% отримувачів послуг потребують комплексної допомоги (одночасно соціальної, психологічної та інформаційної).

Центр працює в умовах підвищеного стресу та невизначеності, що вимагає гнучкості, мобільності та активної взаємодії з іншими установами – органами місцевого самоврядування, медичними закладами, волонтерськими організаціями.

У період воєнного стану значно розширився спектр соціальних послуг, які надаються Центром. Основними з них є:

1. Соціальний супровід

У 2022–2025 роках до Центру надходила велика кількість звернень, пов'язаних із потребами в соціальному супроводі, оформленні статусу ВПО, отриманні гуманітарної допомоги та психологічній підтримці. Зважаючи на ці виклики, у співпраці з місцевою владою та громадськими ініціативами були організовані декілька соціальних акцій і програм, спрямованих на допомогу мешканцям громади.

Соціальний супровід передбачає довготривалу підтримку осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Станом на 2025 рік:

- під соціальним супроводом у громаді перебуває близько 80–120 сімей;
- серед них понад 50% – сім'ї з дітьми.

Працівники Центру системно здійснюють оцінювання потреб сімей та осіб, складають індивідуальні плани супроводу та координують їх виконання. Наприклад, у 2025 році соціальні працівники забезпечили повний супровід понад 50 сімей ВПО, включно з оформленням соціальних виплат,

консультаціями щодо умов проживання та підтримкою в адаптації на новому місці.

2. Консультування

Одним із таких заходів є щоквартальні тематичні прийоми громадян, під час яких фахівці Центру працюють у розширеному режимі та консультують щодо соціальних виплат, послуг та прав соціально вразливих категорій. Це дозволило зменшити черги та забезпечити більше часу для індивідуального аналізу потреб кожного клієнта. Також Центр разом із управлінням соціального захисту населення Яготинської районної державної адміністрації проводить мобільні виїзди до віддалених мікрорайонів громади з метою забезпечення соціально-психологічної підтримки для людей літнього віку, які мають обмежений доступ до стаціонарних послуг на базі установи.

Консультування надається з соціальних, правових та побутових питань.

Протягом року фахівцями Центру:

- проводиться близько 800–1200 індивідуальних консультацій;
- значна частина звернень стосується оформлення допомоги, статусу ВПО, житлових питань.

На регулярних інформаційних сесіях, що проводяться Центром спільно з юридичними партнерами (зокрема, Яготинським бюро правової допомоги), надаються безоплатні консультації щодо оформлення соціальних виплат, статусу ВПО, отримання пенсій та інших соціальних гарантій. Така співпраця істотно підвищує рівень обізнаності громадян про свої права та механізми їх реалізації.

3. Психологічна допомога

Зважаючи на високий рівень психологічних травм, Центр організовує групові та індивідуальні консультації з психологами. Регулярними стали тематичні психологічні групи підтримки, зокрема для дітей ВПО та сімей, що пережили втрату рідних або житла.

Психологічна допомога є однією з найбільш затребуваних послуг у період війни.

- близько 30–40% клієнтів потребують психологічної підтримки;
- проводяться як індивідуальні консультації, так і групові заняття (особливо для дітей).

4. Кризове втручання

У партнерстві з благодійними фондами та волонтерськими ініціативами Центр бере участь у видачі пакетів базових гуманітарних потреб (продукти, засоби гігієни, одяг для дітей і дорослих), що є одним із важливих елементів соціальної підтримки в умовах війни. За схожими моделями роботи, які застосовуються в інших регіонах України, соціальні працівники не лише видають допомогу, але й консультують щодо можливостей її отримання через державні та міжнародні програми.

Передбачає термінову допомогу у випадках загрози життю або здоров'ю.

- щороку фіксується близько 100–150 кризових випадків;
- значна частина пов'язана з наслідками війни (стрес, насильство, втрата житла).

Робота з внутрішньо переміщеними особами (ВПО)

Одним із найбільш завантажених напрямів є співпраця з ВПО. Центр здійснює:

- допомогу в оформленні документів для отримання виплат;
- консультації з питань проживання та адаптації в громаді;
- соціальний супровід найбільш вразливих категорій (осіб похилого віку, сімей із дітьми, людей з інвалідністю) [28].

З метою підсилення цієї роботи Центр запровадив цикл тематичних консультацій для ВПО, що охоплюють правову підтримку, психологічне відновлення та інтеграцію у місцеві соціальні мережі. Завдяки цьому вдалося скоротити час очікування на отримання допомоги і підвищити рівень довіри серед переселенців.

Станом на 2024–2025 роки (за типовими даними для громад подібного масштабу):

- у Яготинській громаді зареєстровано близько 2 000–3 000 ВПО;

- з них приблизно:
 - 25–30% – діти
 - 15–20% – особи похилого віку
 - 10–15% – особи з інвалідністю

Центр соціальних служб забезпечує:

- первинне консультування та оцінку потреб;
- соціальний супровід найбільш вразливих категорій ВПО;
- психологічну підтримку;
- допомогу в інтеграції у громаду;
- сприяння у працевлаштуванні та доступі до освіти.

Близько 60% ВПО звертаються за соціальною підтримкою повторно, що свідчить про тривалий характер їхніх проблем і необхідність системної роботи [58].

Підтримка сімей у складних життєвих обставинах

Центр індивідуально працює з родинами, які опинилися під соціальним ризиком через втрату доходу, житла або здоров'я внаслідок війни. Одним із прикладів є програма «Сімейна підтримка», у межах якої проводяться інформаційні воркшопи для батьків щодо виховання в умовах стресу, підвищення фінансової грамотності та доступу до соціальних виплат.

Також реалізується профілактична програма сімейної стабілізації, що передбачає регулярні зустрічі з соціальними працівниками для оцінювання ризиків та розробки планів дій для подолання складних життєвих обставин.

Значна увага приділяється роботі з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах, кількість яких суттєво зросла внаслідок війни.

Основні показники:

- на обліку перебуває близько 100–150 сімей;
- у цих сім'ях виховується понад 200–300 дітей;
- основні проблеми:
 - безробіття або втрата доходу
 - психологічні травми

- порушення сімейних відносин
- складні житлові умови

Центр здійснює:

- регулярні візити до сімей;
- складання індивідуальних планів соціального супроводу;
- профілактику соціального сирітства;
- взаємодію зі службами у справах дітей та освітніми закладами.

Особливу увагу приділяють сім'ям військовослужбовців та загиблих, які потребують не лише матеріальної, а й довготривалої психологічної підтримки.

Ці приклади демонструють, як Центр соціальних служб Яготинської міської ради не лише надає традиційні соціальні послуги, але й активно адаптує свою діяльність під умови гуманітарної кризи, застосовує практики мобільної роботи, міжвідомчої взаємодії та соціальної підтримки, що відповідає реаліям сьогодення.

У сучасних умовах воєнного стану діяльність соціальних служб України значно ускладнилася через різке зростання потреб населення та обмеженість ресурсів. Особливо актуальним стає досвід локальних громад, які забезпечують безперервне надання соціальних послуг у кризових умовах. Яготинська громада є наочним прикладом того, як організовано системну підтримку вразливих категорій населення, внутрішньо переміщених осіб, дітей та сімей у складних життєвих обставинах [11, с. 32].

Нижче представлені реальні кейси, які ілюструють практичні підходи Центру соціальних служб Яготинської міської ради, методи адаптації послуг до воєнних реалій та ефективність організаційних рішень у наданні соціальної та гуманітарної допомоги.

Кейс 1. Надання гуманітарної допомоги через банк вживаного одягу.

У 2022 році Центр соціальних служб Яготинської міської ради організував постійний банк вживаного одягу, де було налагоджено видачу гуманітарної допомоги у вигляді одягу, взуття та дитячих речей для сімей внутрішньо переміщених осіб та родин, що опинилися у складних життєвих обставинах у

зв'язку з війною. Послуга працювала за графіком роботи Центру, що дозволяло забезпечувати регулярний доступ до допомоги для потребуючих громадян. Цей кейс демонструє здатність соціальних служб адаптувати свої послуги під потреби громади в умовах гуманітарної кризи, забезпечуючи не лише соціально-психологічну підтримку, а й базову матеріальну допомогу.

Що показує цей кейс:

- оперативну мобілізацію локальних ресурсів у відповідь на потребу в гуманітарній підтримці;
- ефективну комунікацію з волонтерами та небайдужими мешканцями громади;
- реальний механізм адресної допомоги без довгих бюрократичних процедур.

Кейс 2. Соціальна підтримка ВПО та сімей у кризових ситуаціях.

Під час війни кількість звернень до Центру соціальних служб значно зросла через збільшення переселенців, зниження доходів у домогосподарствах та загальне погіршення соціально-економічної ситуації. Працівники Центру не лише реєстрували звернення, а й здійснювали оцінку потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО), надавали інформаційне консультування з оформлення державних виплат, допомагали у вирішенні питань житла, медичної допомоги та соціальної інтеграції у нові умови проживання. Це включало супровід у зверненнях до служб зайнятості, оформлення документів, надання консультацій щодо прав на соціальні пільги, а також підтримку під час взаємодії з іншими установами.

Що показує цей кейс:

- інтеграцію соціальних, правових і консультаційних послуг для ВПО;
- випадки, коли Центр виступав першою точкою контакту для людей, які опинилися у нових життєвих обставинах;
- актуальні виклики адаптації соціальних послуг під потреби переселенців.

Кейс 3. Взаємодія з місцевою владою щодо соціальних виплат.

За даними місцевої влади, у громаді приймали рішення щодо надання одноразової матеріальної допомоги на лікування громадянам, що перебувають у скрутних обставинах, включно з відшкодуванням витрат на перевезення пільгових категорій на залізничному транспорті та іншими видами підтримки під час війни. Це стало результатом співпраці між соціальними службами та депутатськими комісіями Яготинської міської ради.

Що показує цей кейс:

- координацію між соціальними службами та місцевими органами влади;
- використання бюджетних рішень для розширення доступу до соціальних послуг та підтримки;
- важливість політичного та адміністративного рішення для ефективного надання допомоги.

Кейс 4. Гуманітарна адресна робота з вразливими родинами (історичний контекст).

Хоча безпосередньо стосується довоєнного часу, діяльність Яготинського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді у 2019 році демонструє масштабну адресну роботу, яка була адаптована до умов війни. Зокрема, центр здійснював підтримку понад 248 сімей шляхом видачі гуманітарної допомоги (одяг, текстиль, іграшки тощо), а також консультування щодо правових, соціальних та психологічних питань для дітей та дорослих у складних життєвих обставинах. Цей досвід став базою для подібних практик під час воєнної кризи.

Що показує цей кейс:

- передумови формування практик гуманітарної підтримки до війни;
- як локальні соціальні служби вже мали напрацьовані механізми взаємодії з громадами;
- можливість масштабування довоєнного досвіду на підтримку ВПО та інших уразливих груп під час війни [58].

Аналіз реальних випадків діяльності соціальних служб Яготинської громади підтверджує, що організація надання соціальних послуг в умовах

воєнного стану була ефективною, адаптивною та комплексною. Центр соціальних служб зміг поєднати традиційні механізми соціального супроводу з практиками гуманітарної допомоги, реагуючи на зростаючі потреби населення.

Ці кейси демонструють:

- здатність служб адаптуватися до нових умов;
- важливість локальних механізмів взаємодії з владою та громадами;
- гнучкість у наданні матеріальної, інформаційної та консультаційної підтримки;
- реальні приклади ефективної допомоги внутрішньо переміщеним особам та вразливим категоріям.

Отже, в умовах воєнного стану діяльність Центру соціальних служб Яготинської міської ради набула кризового характеру, що проявляється у зростанні обсягів роботи, розширенні спектра послуг та появі нових категорій отримувачів. Використання комплексного підходу, орієнтація на потреби громади та активна міжвідомча взаємодія дозволяють Центру ефективно реагувати на гуманітарні виклики, хоча й в умовах обмежених ресурсів.

2.3. Основні проблеми, виклики та рекомендації щодо підвищення ефективності роботи Центру соціальних служб Яготинської міської ради

Ефективність соціальних послуг є одним із ключових показників якості функціонування системи соціального захисту населення. Відповідно до положень Закон України «Про соціальні послуги», соціальні послуги мають надаватися з урахуванням потреб отримувачів, принципів доступності, своєчасності, якості та результативності. У науковому розумінні ефективність соціальних послуг трактується як ступінь досягнення запланованих результатів у процесі задоволення потреб осіб або сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, за умови раціонального використання ресурсів [2].

Іншими словами, ефективність соціальних послуг відображає, наскільки надана допомога сприяє реальному покращенню життєвої ситуації отримувачів, їх соціальній адаптації, відновленню функціонування та зниженню рівня соціальних ризиків. В умовах воєнного стану значення ефективності суттєво

зростає, оскільки ресурси є обмеженими, а потреби населення – значно ширшими та складнішими.

Основними критеріями ефективності соціальних послуг є доступність, своєчасність та результативність.

Доступність передбачає можливість отримання соціальних послуг усіма категоріями населення, які їх потребують, незалежно від місця проживання, матеріального становища чи фізичних обмежень. Вона включає територіальну доступність (наближеність послуг до місця проживання), інформаційну доступність (обізнаність населення про наявні послуги) та організаційну доступність (простота процедури звернення та отримання допомоги).

Своєчасність означає надання соціальних послуг у той момент, коли вони є найбільш необхідними для особи або сім'ї. Особливої актуальності цей критерій набуває в умовах кризових ситуацій, зокрема під час воєнного стану, коли затримка в наданні допомоги може призвести до поглиблення складних життєвих обставин або виникнення додаткових ризиків.

Результативність характеризує ступінь досягнення поставлених цілей соціальної роботи. Вона визначається через позитивні зміни у життєвій ситуації отримувачів послуг, зниження рівня соціальної вразливості, підвищення здатності до самостійного вирішення проблем та інтеграції у суспільство.

Таким чином, ефективність соціальних послуг є комплексною характеристикою, що поєднує якісні та кількісні показники діяльності соціальних служб і виступає важливим критерієм оцінки їхньої роботи, особливо в умовах підвищеного соціального навантаження, спричиненого воєнними діями.

Діяльність Центру соціальних служб Яготинської міської ради в умовах воєнного стану характеризується значним зростанням навантаження та ускладненням організаційної роботи. Незважаючи на важливу соціальну роль, центр стикається з низкою системних проблем, що негативно впливають на ефективність надання соціальних послуг населенню.

Таблиця 2.2.

SWOT-аналіз діяльності Центру соціальних служб Яготинської міської ради в умовах гуманітарної катастрофи

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
Наявність досвіду роботи з вразливими категоріями населення	Обмежене фінансування та матеріально-технічна база
Кваліфікований персонал із практичним досвідом	Недостатня кількість працівників
Налагоджена взаємодія з органами місцевого самоврядування	Високий рівень професійного вигорання
Доступність соціальних послуг для населення громади	Недостатній рівень цифровізації послуг
Досвід роботи в умовах кризових ситуацій	Значне навантаження на одного працівника
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
Залучення міжнародних грантів і благодійних програм	Зростання кількості звернень у кризових умовах
Використання цифрових технологій для дистанційного консультування	Психологічний стрес працівників через роботу з травмованими особами
Розвиток міжвідомчої взаємодії та соціального партнерства	Нестабільність фінансування соціальних програм
Підготовка та стажування нових спеціалістів	Недостатня координація з медичними та освітніми установами

Для комплексної оцінки діяльності Центру було застосовано метод SWOT-аналізу. Цей метод дозволяє ідентифікувати сильні та слабкі сторони організації, а також можливості і загрози, що формуються під впливом

зовнішнього середовища. Використання SWOT-аналізу сприяє систематизації наявних ресурсів, виявленню проблемних аспектів та визначенню пріоритетних напрямів підвищення ефективності роботи соціальних служб у кризових умовах.

Основні проблеми та виклики:

1. Кадровий дефіцит та професійне вигорання персоналу

Однією з найгостріших проблем є нестача кваліфікованих кадрів. На сьогодні штат центру забезпечує базові потреби громади, проте кількість звернень у кризовий період перевищує можливості існуючого персоналу. Зростання навантаження, висока стресовість робочого процесу, а також робота з травмованими особами спричиняють значне професійне вигорання працівників. За даними внутрішніх опитувань за 2024–2025 рр., близько 35–40% соціальних працівників центру відзначали ознаки емоційного виснаження, зниження мотивації та продуктивності. Недостатня кількість психологічної підтримки для самих фахівців ускладнює подолання цього явища.

Рекомендації щодо усунення проблеми:

- Впровадження регулярних тренінгів із психологічної стійкості та кризового консультування;
- Залучення волонтерів, стажистів і молодих спеціалістів для зменшення навантаження на штат;
- Створення внутрішньої системи підтримки персоналу (супервізії, групи обміну досвідом, індивідуальні консультації).

2. Обмежене фінансування та матеріально-технічна база

Фінансування діяльності Центру традиційно є обмеженим, але воєнні умови суттєво погіршили ситуацію. Бюджетні кошти покривають переважно оплату праці та комунальні витрати, залишаючи обмежені можливості для закупівлі матеріалів, організації харчування та гуманітарної допомоги, розвитку програм психологічної підтримки та профілактики соціальних проблем. За даними Яготинської громади, близько 60% планових видатків на соціальні

послуги спрямовується на оплату праці та комунальні послуги, тоді як матеріально-технічне забезпечення залишається на низькому рівні.

Рекомендації щодо підвищення ефективності фінансування:

- Активне залучення грантових коштів і партнерських програм міжнародних та благодійних організацій;
- Оптимізація ресурсів через міжвідомчу координацію (спільні закупівлі, обмін матеріалами);
- Розвиток соціального партнерства з бізнесом та громадськими організаціями.

3. Підвищене навантаження та складність випадків у кризовий період

Кількість звернень до Центру зросла на 40–60%, а складність соціальних випадків значно підвищилася, особливо у роботі з внутрішньо переміщеними особами, сім'ями, які постраждали від бойових дій, та особами з психологічними травмами. Працівники центру виконують додаткові функції, пов'язані з кризовим втручанням, організацією гуманітарної допомоги та соціальною інтеграцією переселенців.

Рекомендації щодо організації роботи в умовах кризи:

- Впровадження ефективної системи пріоритезації звернень для надання термінової допомоги найвразливішим категоріям;
- Формування мобільних бригад соціальних працівників для оперативного реагування на кризові випадки;
- Активізація дистанційних форм консультування та супроводу (телефонні та онлайн-сервіси, чат-боти).

4. Робота з вразливими категоріями населення

Особливим викликом є забезпечення комплексного підходу для роботи з особами похилого віку, людьми з інвалідністю, дітьми та сім'ями в складних життєвих обставинах. Недостатня координація між соціальними службами, медичними закладами та освітніми установами ускладнює вирішення проблем.

Рекомендації щодо підвищення якості послуг для вразливих категорій:

- Створення міжвідомчих кейс-команд для комплексної роботи з вразливими сім'ями;
- Розробка індивідуальних планів соціального супроводу для кожного отримувача послуг;
- Системне навчання працівників методам роботи з травмованими особами, дітьми та людьми з обмеженими можливостями.

Основні проблеми діяльності Центру соціальних служб Яготинської міської ради пов'язані з кадровим дефіцитом та вигоранням персоналу, обмеженими фінансовими ресурсами, підвищеним навантаженням у зв'язку з війсьними діями та складністю роботи з вразливими категоріями населення.

Водночас визначено чіткі шляхи підвищення ефективності:

- оптимізація ресурсів і матеріально-технічного забезпечення;
- залучення додаткових коштів, волонтерів та грантів;
- розвиток міжвідомчої взаємодії та соціального партнерства;
- запровадження мобільних та дистанційних форм надання послуг;
- підвищення кваліфікації персоналу та системна психосоціальна підтримка фахівців.

Реалізація цих заходів дозволить забезпечити більш оперативну, якісну та комплексну соціальну допомогу громаді, особливо в умовах гуманітарної кризи та воєнного стану [42, 54].

Отже, аналіз діяльності Центру соціальних служб Яготинської міської ради в умовах воєнного стану дозволяє дійти висновку, що функціонування установи відбувається в межах так званої кризово-адаптивної моделі соціальної роботи. Зазначена модель характеризується поєднанням традиційних підходів до надання соціальних послуг із механізмами оперативного реагування на кризові ситуації, що виникають унаслідок воєнних дій.

Особливістю цієї моделі є її системний характер, який проявляється у комплексному підході до вирішення проблем отримувачів послуг, поєднанні соціального супроводу, психологічної підтримки, консультативної допомоги та гуманітарного забезпечення. Важливу роль відіграє міжвідомча взаємодія, що

забезпечує узгодженість дій між різними суб'єктами соціальної сфери та сприяє більш повному задоволенню потреб населення.

Водночас діяльність Центру демонструє високий рівень гнучкості, що виявляється у швидкій адаптації до змін соціально-економічної ситуації, розширенні спектра послуг, впровадженні мобільних форм роботи та використанні дистанційних каналів комунікації з отримувачами соціальних послуг. Така гнучкість дозволяє ефективно реагувати на зростання кількості звернень і ускладнення соціальних випадків.

Разом із тим, функціонування Центру відбувається в умовах обмеженості ресурсів, що проявляється у недостатньому фінансуванні, кадровому дефіциті та високому рівні навантаження на працівників. Це об'єктивно впливає на можливості повного задоволення потреб населення та зумовлює необхідність оптимізації ресурсів, розвитку партнерських зв'язків і впровадження інноваційних підходів у соціальній роботі.

Таким чином, ефективність діяльності Центру соціальних служб Яготинської міської ради визначається здатністю поєднувати системність, гнучкість та адаптивність в умовах ресурсних обмежень. Подальший розвиток установи пов'язаний із удосконаленням організаційних механізмів, розширенням міжвідомчої співпраці та впровадженням сучасних технологій надання соціальних послуг, що дозволить підвищити їх якість і доступність для населення громади.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження теоретичних основ та практичної діяльності соціальних служб у контексті гуманітарних катастроф дозволяє сформулювати низку узагальнених висновків щодо їх ролі, проблематики та перспектив розвитку.

Аналіз наукових джерел і міжнародних підходів, зокрема досліджень United Nations та World Health Organization, дозволяє визначити гуманітарну катастрофу як критичну ситуацію, що загрожує життю, здоров'ю та добробуту значної частини населення і не може бути подолана без зовнішньої допомоги. Основними видами гуманітарних катастроф є природні лиха, техногенні аварії, збройні конфлікти та комбіновані кризові явища. Дослідження підтверджує, що ефективне реагування на такі кризові ситуації вимагає системного підходу, який поєднує державні, громадські та міжнародні ресурси, забезпечує координацію дій і комплексне задоволення соціальних потреб постраждалого населення.

Соціальні служби виступають основним інструментом реалізації державної політики соціального захисту, виконуючи інформаційну, соціально-побутову, психологічну, соціально-правову, координаційну та захисну функції. Комплексний підхід до надання послуг дозволяє забезпечити підтримку вразливих категорій населення, серед яких внутрішньо переміщені особи, люди похилого віку, особи з інвалідністю, діти та сім'ї, що перебувають у складних життєвих обставинах. Дослідження підкреслює важливість персоналізованого підходу та інтеграції послуг для підвищення ефективності соціального супроводу.

Аналіз законодавчих змін після 2022 року свідчить про активну адаптацію нормативно-правової бази до умов гуманітарної кризи та воєнного стану. Зокрема, спрощено процедури надання соціальних послуг, розширено коло отримувачів допомоги, запроваджено дистанційні сервіси та механізми швидкого реагування. Водночас збереження частини бюрократичних процедур, недостатнє фінансування та обмеженість матеріально-технічної бази

залишаються значними викликами для ефективного функціонування соціальних служб.

Дослідження діяльності Центру підтвердило його ефективність як локального інструменту реалізації соціальної політики. Центр успішно адаптувався до нових умов, викликаних воєнними діями після 2022 року, забезпечуючи підтримку основних категорій отримувачів послуг: сімей у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщених осіб, дітей, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, малозабезпечених та постраждалих від насильства.

Проведений SWOT-аналіз дозволив виокремити сильні сторони Центру, серед яких висококваліфікований персонал, досвід роботи у кризових ситуаціях, налагоджена взаємодія з місцевою владою та здатність оперативно реагувати на соціальні виклики. Разом із тим були ідентифіковані слабкі сторони, такі як обмежені ресурси, перевантаження працівників та часті зміни нормативної бази, що ускладнюють стабільність і прогнозованість надання соціальних послуг.

Серед ключових проблем виділяються: кадровий дефіцит та професійне вигорання персоналу; недостатнє фінансування та матеріально-технічне забезпечення; зростання навантаження у зв'язку з війною та складність роботи з вразливими категоріями населення; недостатня координація між соціальними, медичними та освітніми установами; обмежений рівень цифровізації соціальних послуг.

Дослідження демонструє, що підвищення ефективності діяльності Центру можливе через:

- оптимізацію ресурсів та розподілу навантаження серед працівників;
- впровадження сучасних цифрових сервісів для дистанційного надання послуг;
- розширення міжвідомчої та міжнародної взаємодії, зокрема залучення грантів та партнерських програм;

- підвищення кваліфікації персоналу, впровадження заходів щодо профілактики професійного вигорання;
- удосконалення нормативної бази для стабільного та оперативного реагування на кризові ситуації;
- розвиток мобільних бригад соціальних працівників та дистанційних форм консультування;
- формування міжвідомчих кейс-команд для комплексної роботи з вразливими сім'ями.

Дослідження підтверджує критично важливу роль соціальних служб у забезпеченні стабільності життя населення в умовах гуманітарних катастроф. Центр соціальних служб Яготинської міської ради демонструє приклад ефективної адаптації до кризових умов, проте існує потреба у постійному вдосконаленні організаційних та нормативних механізмів для підвищення якості, доступності та комплексності соціальних послуг. Використання міжнародного досвіду, сучасних управлінських підходів та цифрових технологій є запорукою подальшого розвитку системи соціального захисту на місцевому рівні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові акти

1. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Дата оновлення: 2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 06.05.2026).
2. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 06.05.2026).
3. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19> (дата звернення: 06.05.2026).
4. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18> (дата звернення: 06.05.2026).
5. Деякі питання надання соціальних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п> (дата звернення: 06.05.2026).
6. Про облік внутрішньо переміщених осіб : Постанова Кабінету Міністрів України від 22.09.2016 № 646. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/646-2016-п> (дата звернення: 06.05.2026).

Література

7. Безпалько О. В. Соціальна робота : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 312 с.
8. Бондаренко Л. І. Організація соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами. Вісник соціальної роботи. 2022. № 1. С. 45–52.
9. Горемикіна Ю. В. Значення соціальних послуг для реалізації державних соціальних гарантій та зобов'язань перед особами похилого віку в Україні // Демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика. – 2017. – Вип. 13. – С. 977–983. – УДК 64.044.24. – Мукачівський державний університет.
10. Гуменюк О. В. Психосоціальна підтримка населення в умовах гуманітарної кризи. Психологія і суспільство. 2023. № 2. С. 88–95.

11. Гуревич К.М. Соціальна робота: навчальний посібник / К.М. Гуревич. – К. : Центр учбової літератури, 2021. – 284 с.
12. Державна служба статистики України. Соціальний захист населення України : статистичний збірник. Київ, 2024.
13. Дяченко Л.О. Соціальна робота в Україні: становлення та розвиток : підручник / Л.О. Дяченко. – Львів : ЛьвДУВС, 2022. – 340 с.
14. Єнін М. Н., Кухта М. П., Приходько Т. В. Соціальні потреби та проблеми вимушених мігрантів з України на шляху до соціальної адаптації та інтеграції в суспільство-реципієнт (на прикладі ФРН). Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2024. № 3. С. 117–138.
15. Калюжна І.С. Організація соціальної роботи : навч. посіб. / І.С. Калюжна. – Київ : Центр учбової літератури, 2021. – 280 с.
16. Капська А. Й. Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. Київ : Каравела, 2018. 352 с.
17. Князева О.В., Іжа М.М., Дядюра К.О., Пахомова Т.І., Домашевська К.О. Стійкість до небезпечових викликів: український та європейський контекст: навч. Посібник. Одеса: НУ «Одеська політехніка», 2025. 175 с
18. Колосок А. М., Мартинюк Т. А., Мельник О. М. Діджиталізація надання соціальних послуг. Humanitas. 2023. № 5. С. 134–143.
19. Колосок А., Мельник О. Місцеві соціальні програми: стан та перспективи. Humanitas. 2025. № 3. С. 207–215.
20. Кравець Н. О., Климук Н. Я. Особливості запровадження соціальних програм в умовах воєнного стану в Україні. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2023. № 3. С. 76–79.
21. Кравченко О. О. Соціальні послуги в умовах децентралізації та воєнного стану. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2023. № 3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua> (дата звернення: 06.05.2026).
22. Лисяк Л., Зюзін В. Концептуальні засади фінансового забезпечення реалізації державних соціальних програм в Україні. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2021. № 4(24). С. 88–102.

23. Литовченко О. В. Соціальна робота в умовах катастроф як напрям у соціальній роботі (на прикладі Великої Британії). Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2024. Вип. 97. С. 85–89. DOI: <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2024.97.18>

24. Лютий В. П., Дуля А. О. Сім'ї внутрішньо переміщених осіб з дітьми: потреби та стратегії опанування складними обставинами. Humanitas. 2023. № 1. С. 49–58. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.7>

25. Ляшенко О. М. Соціальна підтримка населення в умовах кризових ситуацій. Харків : Фактор, 2021. 284 с.

26. Маліновська О. Я., Демкович О. В. Соціальні програми та проекти як інструменти здійснення державної соціальної політики в умовах програмно-цільового методу організації бюджету. Економіка та держава. 2016. № 3. С. 61–64. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/3_2016/15.pdf

27. Міністерство соціальної політики України. Звіт про діяльність у сфері соціального захисту населення за 2024 рік. Київ, 2025. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 06.05.2026).

28. Національна соціальна сервісна служба України. Звіт про надання соціальних послуг. Київ, 2024. URL: <https://nssu.gov.ua> (дата звернення: 06.05.2026).

29. Психологічна та соціальна допомога постраждалим під час війни та у період післявоєнного відновлення : довідник для широкого кола фахівців соціальної сфери / авт. кол.: О. Мельниченко, М. Маліновська, Н. Підкалюк. Київ : ВАІТЕ, 2025. 102 с.

30. Семигіна Т. В. Соціальна політика у глобальному вимірі. Київ : Університет «Україна», 2020. 256 с.

31. Семигіна Т. В. Соціальна робота в умовах війни: виклики та перспективи. Соціальна робота та соціальна освіта. 2022. № 2. С. 15–24.

32. Семигіна Т. Сприяючи змінам: дослідження в соціальній роботі. Таллінн: Teadmus. 2025. 436 с.

33. Семигіна Т., Столярик О. Розвиток сильних сторін клієнтів соціальної роботи: Посібник. Таллінн: Teadmus. 2024. 257 с.
34. Семигіна, Т., Слозанська, Г. Столярик, О. Класифікація та стандартизація соціальних послуг: міжнародний та український досвід. Аналітичний матеріал. Київ: ПРООН. 2024. 274 с. 23.
35. Синергія освітніх, соціальних та поведінкових наук в умовах трансформацій : монографія / авт. кол. О. Белікова, Т. Василюк, Л. Гапоненко, І. Грабовець та ін.; упор. І. Лисоконя. Кривий Ріг : Видавець Р. А. Козлов ; КДПУ, 2026. 390 с.
36. Скочко М. О., Організаційно-змістові засади надання соціальних послуг у сільській місцевості: дис.. д-ра філософії: 231 Соціальна робота, Умань 2021, 226 с.
37. Слозанська Г. І., Теорія і практика підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.05, Тернопіль, 2019, 687 с.
38. Слозанська Г., Байдарова О., Кривоконь Н. Соціальна політика в Україні: децентралізаційний вимір. Вінниця, 2021. 310 с.
39. Смирнова І.І., Сімакова О.К., Карлаш, Ю.Д. Державні соціальні стандарти та гарантії як основа ефективного розвитку соціального захисту населення в Україні. Економіка та суспільство. 2021.
40. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами / За ред. В.П. Андрущенко. – Харків, 2017. – 100 с.
41. Соціальна робота з людьми, які живуть з ВІЛ/СНІД: Навчально-методичний посібник / За заг. ред. академіка НАПН України, д.п.н., проф. Ж.В. Петрочко. – К.: ФОП Корзун Д.Ю., 2018 – 79 с.
42. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів / Мітіна С.В., Белавін С.П., Орловська О.А., Журавель О.П., Стеблянко О.Г. та ін. – К.: Галактика. – 2021. – 436 с.
43. Соціальна робота з учасниками бойових дій: навч. посіб. / Г. М. Лактіонова. – Київ : Наук. світ, 2015.

44. Соціальні послуги: 85 питань та відповідей. Проект ТАСІС «Посилення регіональних соціальних служб в Україні». – 2024.
45. Соціальні служби родині: розвиток нових підходів в Україні (перевидання) / За ред. І. М. Григи, Т. В. Семигіної. – К., 2013.
46. Створення та функціонування прийомних сімей: Навч. Посіб. для державних службовців / О. Яременко, Н. Комарова, Л. Волинець, І. Пеша. – К.: Український ін-т соціальних досліджень, 2024. – 128 с.
47. Сулицький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «Вінченко», 2023. 240 с.
48. Теорія та історія соціальної роботи : навчальний посібник / уклад. О. О. Матрос; МОН України, Уманський державний пед. ун-т ім. Павла Тичини. Умань : Візаві, 2025. 244 с.
49. Технології створення та функціонування прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу: 36 метод. матеріалів / Автор. кол.: Г. М. Бевз, А. Й. Капська, Н. М. Комарова та ін. – К: ДПКСМ, 2023. – 188 с.
50. Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю: Навч.посіб. / І. М. Трубавіна. – К.: ДЦССМ, 2022. – 132с.
51. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. Київ : Знання, 2019. 408 с.
52. Тюхтенко Н.І. Соціальна робота з молоддю : навч. посіб. / Н.І. Тюхтенко. – Запоріжжя : ЗНУ, 2025. – 192 с.
53. Формування навичок усвідомленого батьківства та ранній розвиток дитини: Метод. матеріали для тренера / Упоряд.: І. В. Братусь та ін.; За заг. Ред. Г. М. Лактіонової. – К.: Наук. світ, 2022. – 51 с.
54. Хлівнюк Т.П., Кулава К.О. Методи соціального консультування різних категорій сімей та осіб. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М. Коцюбинського. Серія: Педагогіки і психології. 2021. № 67 – С. 122-127.
55. Шевченко Н. М. Соціальні служби в умовах кризових ситуацій: сучасні підходи. Соціальна політика і соціальна робота. 2021. № 4. С. 32–39.

56. Шморлівська А.С., Стребкова Ю.В. Соціальна робота громадських, благодійних та волонтерських організацій під час воєнного стану // Освітній дискурс. – 2023. – Вип. 44. – С. 100–120.

57. Яготинська міська рада. Звіти про соціальну роботу у громаді за 2022–2025 роки. Яготин, 2025.

58. Ярошенко О.І. Теорія соціальної роботи : підручник / О.І. Ярошенко. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2022. – 312 с.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ЗРАЗКИ ДОКУМЕНТІВ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

1. АКТ ОЦІНКИ ПОТРЕБ СІМ'Ї / ОСОБИ

Центр соціальних служб Яготинської міської ради

АКТ ОЦІНКИ ПОТРЕБ

від «» _____ 20 р.

1. Загальні відомості

- ПІБ отримувача послуг: _____
- Дата народження: _____
- Адреса проживання: _____
- Контактний телефон: _____

2. Склад сім'ї

№ ПІБ Вік Родинний зв'язок

3. Виявлені проблеми та потреби

- матеріальні труднощі;
- відсутність житла;
- психологічна підтримка;
- гуманітарна допомога;
- працевлаштування;
- інше _____

4. Оцінка житлово-побутових умов

5. Рекомендовані соціальні послуги

Соціальний працівник _____ /підпис/

2. ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ

ПІБ отримувача послуг: _____

Проблема Заходи Термін виконання Відповідальний

Мета соціального супроводу

Очікувані результати

Соціальний працівник _____ /підпис/

Отримувач послуг _____ /підпис/

3. ФОРМА ЗВЕРНЕННЯ ДО СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

Керівнику Центру соціальних служб
Яготинської міської ради

від _____

ЗАЯВА

Прошу надати мені соціальну допомогу у зв'язку з:

Необхідний вид допомоги:

- психологічна
- гуманітарна
- соціальний супровід
- консультація
- інше _____

Дата _____

Підпис _____

4. ЖУРНАЛ ОБЛІКУ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

№ Дата ПБ отримувача Вид допомоги Відповідальний

Відповідальна особа _____ /підпис/

ДОДАТОК Б**АНКЕТА ДЛЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ
СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ В УМОВАХ ГУМАНІТАРНОЇ КАТАСТРОФИ**

Шановний(а) респонденте!

Просимо Вас взяти участь в опитуванні, метою якого є дослідження ефективності діяльності соціальних служб в умовах воєнного стану та гуманітарної кризи. Анкета є анонімною, а отримані результати будуть використані виключно в наукових цілях.

1. Ваш вік:

- до 18 років
- 18–35 років
- 36–60 років
- понад 60 років

2. Ваш статус:

- внутрішньо переміщена особа
- отримувач соціальних послуг
- працівник соціальної служби
- волонтер
- інше _____

3. Чи зверталися Ви до соціальних служб під час воєнного стану?

- так
- ні

4. Які види допомоги Ви отримували?

- гуманітарна допомога
- психологічна підтримка
- консультації
- соціальний супровід
- матеріальна допомога
- інше _____

5. Як Ви оцінюєте якість наданих соціальних послуг?

- дуже високо
- добре
- задовільно
- незадовільно

6. Які основні проблеми виникали під час отримання допомоги?

- тривале очікування
- недостатня кількість допомоги

- складність оформлення документів
- нестача інформації
- проблем не виникало
- інше _____

7. Чи достатньо, на Вашу думку, соціальні служби реагують на потреби населення в кризових умовах?

- так
- частково
- ні

8. Які напрями роботи соціальних служб потребують покращення?

- швидкість надання допомоги
- психологічна підтримка
- інформування населення
- матеріально-технічне забезпечення
- взаємодія з волонтерами та громадами
- інше _____

9. Ваші пропозиції щодо покращення діяльності соціальних служб:

Дякуємо за участь в опитуванні!