

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Яготинський інститут
Кафедра соціальної роботи

Трихліб Олексій Олександрович
(прізвище, ім'я, по батькові)

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня бакалавра**

на тему: **«Особливості соціального захисту в Україні»**

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 _____ **Трихліб Олексій Олександрович**
(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. Чорноштан Євгеній Валерійович**
(посада, науковий ступінь, вчене звання)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Яготин 2026 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В УКРАЇНІ.....	7
1.1. Поняття, сутність і функції соціального захисту населення	7
1.2. Нормативно-правове забезпечення та форми соціального захисту різних категорій населення.....	11
1.3. Сучасні проблеми функціонування системи соціального захисту в умовах воєнного стану	23
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НА БАЗІ УСТАНОВИ.....	30
2.1. Загальна характеристика установи, структура, напрями діяльності та категорії отримувачів	30
2.2. Організація та результати дослідження стану соціального захисту в установі.....	37
2.3. Проблеми в роботі установи та напрями вдосконалення соціального захисту населення.....	42
Висновки до розділу 2.....	46
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сфера соціального захисту в Україні в останні роки працює в умовах, коли «звичні» соціальні ризики накладаються на воєнні наслідки й дають складні, багатокомпонентні запити населення. Звернення дедалі частіше містять не одну проблему, а кілька взаємопов'язаних: втрата доходу переходить у борги за житло, переміщення ускладнює доступ до послуг і документів, поранення або інвалідність змінюють потреби сім'ї не на тиждень, а на роки. За цих обставин соціальний захист перестає бути «сектором виплат» і проявляється як система маршрутів, у якій для людини вирішальним стає порядок дій, зрозумілість вимог, реєстрова узгодженість, швидкість рішення, можливість отримати допомогу без повторних візитів. Проблемна ситуація полягає в тому, що суспільний запит на підтримку зростає й ускладнюється, а знання про те, як найкраще поєднати нормативні гарантії з реальною організацією допомоги на рівні громади, залишаються недостатньо систематизованими для практичного застосування, що породжує напругу у вигляді процедурних бар'єрів, різних трактувань вимог і «розривів» між виплатами та послугами.

Стан теоретичного й практичного опрацювання теми свідчить про наявність двох розвинених ліній аналізу. Перша лінія описує понятійні підходи до соціального захисту, його функції та місце в системі соціальної безпеки. Друга лінія зосереджена на нормативно-правовому забезпеченні й спеціальних пакетах підтримки для окремих категорій населення, включно з військовослужбовцями, ветеранами, внутрішньо переміщеними особами, малозабезпеченими сім'ями, дітьми та людьми з інвалідністю. Водночас практична сторона реалізації гарантій на рівні місцевої інституції потребує окремого розгляду, бо саме там заявник стикається з процедурою: «що подати», «куди звернутися», «у які строки буде рішення», «як перевіряється підстава», «що робити, якщо дані не збігаються». Це робить доцільним поєднання теоретико-правового аналізу з вивченням організації соціального захисту на базі установи місцевого рівня.

Актуальність теми. Актуальність теми визначається зростанням соціальних ризиків унаслідок війни та водночас ускладненням доступу до підтримки через мобільність населення, дефіцит часу й ресурсів у заявників, перевантаження сервісних точок і потребу в узгодженні рішень між різними інституціями. Соціальний захист у такій ситуації оцінюється не тільки обсягами фінансування або кількістю призначених виплат, а й «прохідністю» процедур та здатністю системи поєднувати виплати із соціальними послугами, реабілітаційними й інтеграційними траєкторіями. Для місцевого рівня це має прямий вимір: коли заявник говорить «я можу приїхати лише раз», «потрібно все оформити без повторних кроків», саме організація прийому, консультації та маршрутизації визначає, чи стане гарантія реальною підтримкою.

Об’єкт дослідження. Об’єктом дослідження є система соціального захисту населення в Україні як сукупність норм, інституцій та механізмів надання соціальної підтримки.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є організаційно-правові та управлінські механізми реалізації соціального захисту в умовах воєнного стану, включно з порядком надання підтримки окремим категоріям населення та практикою організації соціальної роботи на рівні територіальної громади.

Мета дослідження. Метою роботи є обґрунтування напрямів удосконалення організації соціального захисту населення в Україні в умовах воєнного стану на підставі аналізу теоретико-правових засад, нормативного регулювання та практики діяльності установи соціального захисту на рівні громади.

Завдання дослідження. Для досягнення мети нами визначено такі завдання: розкрити поняття, сутність і функції соціального захисту населення; проаналізувати нормативно-правове забезпечення соціального захисту в Україні; систематизувати основні напрями й форми соціального захисту для різних категорій населення з урахуванням воєнних викликів; визначити проблеми функціонування системи соціального захисту в умовах воєнного стану та їх прояв у доступі до допомоги; охарактеризувати установу соціального захисту як базу практики та описати організацію роботи із заявниками; оцінити ключові процедурні бар’єри й типові

«збої маршруту» в отриманні підтримки; сформулювати практичні рекомендації для підвищення доступності та узгодженості соціального захисту на місцевому рівні.

Теоретична основа. Теоретичну основу роботи становлять положення економічних, юридичних і управлінських підходів до соціального захисту, соціальної політики та соціальної безпеки людини, а також напрацювання щодо адресності підтримки, інституційної спроможності та практик надання соціальних послуг. Для узгодження національного аналізу з ширшим контекстом враховано міжнародні підходи до оцінювання доступу та ефективного охоплення систем соціального захисту, відновлення людського капіталу, а також інструментів підтримки вразливих груп у період криз.

Методологічна база дослідження. У роботі застосовано теоретичні методи аналізу, синтезу, порівняння та систематизації для опрацювання наукових і нормативних джерел. Для практичної частини використано методи збору емпіричної інформації, які відповідають формату дослідження на базі установи: аналіз внутрішніх документів і регламентів, спостереження за організацією прийому, бесіди з фахівцями, аналіз типових звернень і маршрутів заявника, зіставлення каналів доступу до послуг і допомог. Опрацювання матеріалів здійснювалося через якісну інтерпретацію повторюваних проблемних ситуацій, де заявники стикаються з необхідністю уточнювати порядок дій, готувати документи, перевіряти статус звернення та уникати повторних візитів.

Теоретична та практична значущість результатів дослідження. Теоретична значущість полягає в упорядкуванні підходів до соціального захисту як системи, у якій вирішальним стає зв'язок між гарантією та процедурою її реалізації. Практична значущість полягає у можливості використання висновків і рекомендацій для організації роботи установ соціального захисту на рівні громади, зокрема для зменшення процедурних бар'єрів, підвищення узгодженості дій між інституціями та поліпшення інформування заявників про маршрут отримання підтримки.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в уточненні змісту соціального захисту населення як системи не лише нормативних гарантій, а й організаційних процедур, через які ці гарантії реалізуються на рівні територіальної

громади. У роботі систематизовано основні проблемні вузли функціонування соціального захисту в умовах воєнного стану, зокрема процедурні бар'єри, фрагментацію взаємодії між інституціями, нерівномірність доступу до послуг та потребу в поєднанні виплат із соціальним супроводом. Подальшого розвитку набуло обґрунтування практичних напрямів удосконалення роботи установи соціального захисту через покращення маршрутизації заявників, інформування отримувачів послуг і узгодження дій між суб'єктами соціальної підтримки.

Структура бакалаврської роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. У першому розділі розглянуто теоретико-правові засади соціального захисту в Україні, у другому – практичні аспекти організації соціального захисту на базі установи соціальної сфери та сформульовано пропозиції для вдосконалення роботи з отримувачами.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В УКРАЇНІ

1.1. Поняття, сутність і функції соціального захисту населення

Соціальний захист населення доцільно описувати як систему, що працює «входом» і «виходом»: на вході людина приносить свою життєву ситуацію, на виході має отримати або матеріальну підтримку, або послугу, або страхове забезпечення – у зрозумілому порядку й у визначені строки. Саме тому в науковому викладі принципово розрізняти соціальний захист і соціальне забезпечення: друге здебільшого фіксує інструменти матеріальної допомоги для компенсації або зниження негативного впливу соціальних ризиків, тоді як перше охоплює також організаційні та правові механізми реалізації соціальної політики. У побутовій мові ця різниця звучить простим запитом: «право є, але я не розумію, куди звертатися і що саме потрібно подати», і саме цей запит показує, що соціальний захист вимірюється не назвами програм, а логікою доступу й керованістю процедур [4, с. 13].

Таблиця 1.1

Сутність соціального захисту: рівні реалізації та типові точки «зламу» доступу

Рівень реалізації	Що фактично забезпечує система	Який результат очікує отримувач	Типове «вузьке місце»	Управлінський акцент
Нормативний	права, гарантії, критерії доступу	«зрозуміло, хто має право»	різні критерії в близьких програмах	уніфікація критеріїв, прозорі правила
Інституційний	відповідальні органи, розподіл ролей	«зрозуміло, куди звертатися»	дублювання функцій, слабка координація	координація, єдині маршрути
Процедурний	заяви, перевірки, строки, рішення	«швидко і без зайвих довідок»	надмірні документи, різні реєстри	цифровізація, скорочення транзакційних витрат
Ресурсний	фінансування, кадрова	«допомога є достатньою»	нестійкість фінансування,	пріоритизація, контроль

	спроможність		черги	результатів
Результативний	вимірювання ефекту для якості життя	«підтримка реально стабілізує»	немає індикаторів або вони формальні	моніторинг, коригування політики

Розкриття сутності соціального захисту буде неповним без прив'язки до соціальної безпеки, бо соціальна безпека задає критерій «чи працює підтримка як запобіжник уразливості». У такому підході оцінювання зміщується від формального переліку заходів до вимірюваних характеристик: що відбувається з рівнем життя, наскільки система покриває потреби різних груп, чи знижується соціальна напруженість, чи з'являється відчуття передбачуваності. Коли людина формулює: «мені потрібна не консультація про норму, а реальна допомога в терміни», це фактично запит на показники ефективності – доступність, своєчасність і результативність. Саме тому у прикладному аналізі соціальної безпеки пропонують поєднувати показники рівня та якості життя з даними про організаційні можливості, ресурси й оцінки населення, щоб бачити систему не як декларацію, а як керований контур соціальної стабілізації [22, с. 46].

Щоб не зводити функції соціального захисту до опису «що є в системі», доречно читати їх через те, як система проходить повний цикл: від виявлення ризику до отримання результату. Тут корисною є рамка SPSR, у якій систему оцінюють за п'ятьма взаємопов'язаними вимірами: потреби, охоплення, ефективність, стійкість і узгодженість. Така логіка дозволяє бачити функції не як загальні формулювання, а як перевірювані характеристики: чи співпадають інструменти з профілем ризиків, де утворюються «прогалини» в охопленні, чи достатня підтримка для стабілізації домогосподарства, чи витримує система фіскальний тиск, чи не руйнує її фрагментація інституцій. На практиці це проявляється, коли одне й те саме звернення проходить різні маршрути в залежності від статусу людини, і тоді виникає відчуття «все існує, але не складається в цілісну допомогу» – саме цю проблему рамка SPSR виносить у вимір узгодженості [23, р. 395].

Таблиця 1.2

Виміри оцінювання системи соціального захисту (SPSR) як спосіб
інтерпретації її функцій

Вимір	На яке запитання відповідає	Приклад того, що аналізують	Що показує «проблему»
Потреби	які ризики й уразливості зростають	соціально-економічні індикатори, групи ризику	ризики наростають, а інструменти не змінюються
Покриття	кого система реально охоплює	наявні схеми, прогалини, критерії доступу	групи «випадають» або критерії суперечливі
Ефективність	чи достатня й справедлива підтримка	адекватність і якість послуг/виплат	є підтримка, але результат слабкий
Стійкість	чи витримує система фінансовий тиск	співвідношення надходжень/видатків	видатки ростуть без компенсаторних рішень
Узгодженість	чи координуються інституції й політики	взаємодія установ, фрагментація	дублювання, «розриви» маршрутів допомоги

Державно-управлінський підхід показує іншу грань сутності соціального захисту: він існує як комплекс механізмів, що мають працювати одночасно, інакше гарантії лишаються паперовими. У цій логіці аналізують правовий механізм (правила, компетенції, відповідальність), організаційний (методи й інструменти управління), інформаційний (дані, реєстри, аналітика), фінансовий (бюджетні та страхові джерела), кадровий і науково-методичний контури. Коли громадяни кажуть «процедура надто складна» або «вимоги різняться залежно від того, куди звернувся», вони описують збій не в самій ідеї підтримки, а в механізмах управління. Для України показовою є ситуація, коли нормативних актів багато, а офіційні визначення й індикаторні рамки залишаються фрагментарними; це ускладнює вимірювання результатів і підсилює ризик відомчої роз'єднаності сервісів [28].

Економіко-безпековий ракурс робить помітною ще одну характеристику: соціальний захист одночасно забезпечує підтримку окремої людини й виступає

елементом стійкості держави, бо впливає на добробут, зайнятість, соціальну справедливість і соціальну згуртованість. У цьому підході увага зосереджується на інституційній спроможності та на реальному стані системи: наявність напрямів допомоги (пенсійне забезпечення, підтримка сімей із дітьми, соціальна допомога, компенсації та пільги, соціальне обслуговування) не гарантує результату, якщо система функціонує фрагментарно й із дефіцитом ресурсів або якщо сервісна частина не встигає за потребами. У період війни на передній план виходить питання доступності й якості підтримки: людина очікує не загальної консультації, а такого формату взаємодії, де «заява подається в один канал, статус зрозумілий, рішення прогнозоване» – саме це і є прикладним виявом сутності соціального захисту як політики, що працює в реальному часі [64].

Фінансовий вимір показує, як функції соціального захисту проходять «перевірку реальністю», коли бюджетні пріоритети різко змінюються. У дослідженні управління соціальними видатками наведено, що під час повномасштабної війни структура видатків 2022 року зазнала кардинальної перебудови: частка оборонних видатків сягнула піку 58,6% усіх видатків, а на соціальне забезпечення було спрямовано 454,7 млрд грн (20,4%). Це не просто статистика, а пояснення того, чому посилюється вимога до адресності та керованості: коли ресурси обмежені, будь-яке дублювання програм, затримки рішень або нечіткі критерії доступу стають для отримувача прямим ризиком, що відтворюється в репліках на кшталт «підтримка має прийти тоді, коли ще можна втримати ситуацію» [27, с. 440].

Сутність соціального захисту також розкривається через соціальну політику як рамку, у якій підтримка населення пов'язується зі сталим розвитком. Соціальний вимір сталого розвитку описують через людське благополуччя, справедливість, соціальну інтеграцію, доступ до освіти й охорони здоров'я, гідні умови праці та зниження нерівності. У такій логіці соціальний захист перестає бути лише реакцією на «випадок», бо має підтримувати траєкторію повернення до самозабезпечення: не тільки компенсувати втрату доходу, а й зменшувати тривалі наслідки ризику через поєднання виплат із послугами та інструментами інтеграції. У мовленні людей це часто звучить як «потрібно повернутися до нормального життя, а не просто

отримати разову суму», і ця фраза точніше за будь-які декларації передає інтеграційну функцію соціального захисту в структурі соціальної політики [49, с. 70].

Довгострокові тенденції додають до поняття соціального захисту ще один вимір – здатність системи адаптуватися до змін, що одночасно підсилюють потребу в підтримці й ускладнюють її фінансування. В огляді ОЕСР підкреслено, що на соціальний захист впливають демографічні зрушення, зміни пропозиції праці, нові форми зайнятості, трансформації домогосподарств і неоплачуваної праці, технологічні зміни у сфері зайнятості та заробітків, а також кліматичні ризики й перехід до net zero. Із цього випливає практична вимога: правила й інструменти мають охоплювати ті групи, які з'являються або зростають у нових умовах, інакше виникає розрив між ризиком і захистом, що легко впізнається в репліці «працюю нестандартно, а підтримки майже не бачу» [73].

Короткостроковий порядок денний для України в контексті відновлення показує, що соціальний захист працює найкраще там, де він поєднує матеріальну підтримку з доступом до базових послуг і рішеннями щодо житла та зайнятості. У policy-note ОЕСР про інклюзивне відновлення акцентовано, що невідкладні дії мають включати відбудову критичних активів для забезпечення адекватного житла та доступу до якісних базових послуг, а також заходи соціальної та зайнятості політики для довгострокових потреб уразливих груп. Цю ідею легко «почути» в реальних формулюваннях потреб: «мені потрібні житло, робота і підтримка одночасно», і саме така структура запиту вимагає від системи не фрагментів, а узгодженого маршруту допомоги [75].

1.2. Нормативно-правове забезпечення та форми соціального захисту різних категорій населення

Нормативно-правове забезпечення соціального захисту в Україні ми розглядаємо як систему правил, у якій законодавець задає межі прав і гарантій, а уряд формує процедури їх реалізації так, щоб для людини це перетворювалося на

зрозумілий маршрут отримання підтримки. У цій моделі «норма» не існує відокремлено від сервісу: якщо акт не дає відповіді на питання «куди звернутися», «що подати», «хто ухвалює рішення» і «як перевіряється підстава», право залишається формальним. На практиці заявники рідко оперують правовими категоріями, вони описують ситуацію через потребу: «підкажіть, де подати заяву», «мені сказали, що тепер інший орган призначає», «я перемістився і не знаю, як підтвердити обставини». Для такого типу звернень принциповим стає розподіл повноважень між центральною владою і місцевим самоврядуванням, бо саме громада часто виступає «точкою входу» в соціальний захист через прийом документів, консультацію й організацію первинних дій за зверненням [37].

Правова рамка соціальних послуг формує окремий сегмент соціального захисту, де результатом виступає не лише виплата, а послуга як процес допомоги: супровід, догляд, підтримка в кризі, консультування, тимчасове втручання, організація взаємодії з іншими сервісами. У законодавчій конструкції це означає, що держава визнає потребу як юридичний факт, з яким має працювати уповноважена система. У «живих» формулюваннях люди говорять: «мені потрібен догляд, бо я не справляюся», «потрібна підтримка, бо в родині криза», «не можу самотійно організувати побут після подій». Саме такі звернення «підхоплюються» загальними положеннями про соціальні послуги, де визначено підхід до організації допомоги і базові правила взаємодії між отримувачем, органом, що організовує послугу, та надавачем [40]. Законодавець оновлює цю сферу через зміни, спрямовані на удосконалення надання соціальних послуг, що у нормативному сенсі зменшує розриви між проголошеним правом і процедурою його реалізації, особливо там, де заявник очікує не «пояснення норми», а чіткої відповіді «що відбудеться після звернення» [34]. На урядовому рівні сервісна модель деталізується актами, які встановлюють порядок організації надання соціальних послуг і визначають адміністративні кроки, що роблять процес керованим для установи й прозорим для людини, коли у спілкуванні звучить «прийміть звернення і скажіть, які наступні дії»[13].

Регулювання підтримки осіб у складних життєвих обставинах займає в цій системі особливе місце, бо такі обставини часто не зводяться до одного документа й не вкладаються в логіку «є довідка – є виплата». У практиці вони описуються через накопичення проблем: «втрата доходу наклалася на хворобу», «потрібно одночасно вирішувати питання догляду й проживання», «немає ресурсу самостійно відновити нормальний режим життя». Нормативний сенс урядового порядку полягає в тому, що держава задає структурований механізм реагування: визначає, як фіксується звернення, які дії можуть бути застосовані, як організовується супровід, щоб рішення не залежало від випадкового тлумачення на місці [15]. Воєнний стан і надзвичайні умови додали до цієї картини ще один вимір – придатність процедур до ситуацій, коли у людини відсутні документи, змінене місце проживання, втрачена можливість діяти «за стандартом». Тоді заявник формулює потребу без правових термінів: «документи в іншому місті», «не можу підтвердити, бо все залишилося вдома», «допомога потрібна зараз». Уряд реагує на це змінами до підзаконної бази на випадок воєнного або надзвичайного стану, що дозволяє зберігати безперервність соціальних послуг без перетворення процедури на бар'єр [31].

Окремі підзаконні рішення стосуються чутливих категорій, де ціна затримки й «розриву маршруту» особливо висока. У сфері соціального захисту осіб з інвалідністю та захисту прав дітей уряд коригує підзаконні правила так, щоб зменшити процедурні втрати сімей, які залежать від підтримки в щоденному режимі. У зверненнях це звучить максимально конкретно: «нам потрібне рішення швидко, бо від цього залежить догляд», «не можемо чекати місяцями, бо дитина потребує послуги». Нормативні зміни такого типу виконують роль «налагодження механізму», а не переозначення гарантій, тобто змінюють те, як право реалізується в адміністративній практиці [32]. У воєнному контексті держава також спрощує процедури, пов'язані зі статусами, які відкривають доступ до гарантій (зокрема, статус особи з інвалідністю внаслідок війни та статус члена сім'ї загиблого), і в таких кейсах заявники найчастіше кажуть «у нас немає ресурсу ходити по колу». Юридичний зміст спрощення полягає у зменшенні кількості повторюваних дій і

зниженні адміністративного навантаження, коли сім'я перебуває в кризі, а держава має одночасно забезпечити і доступність, і визначеність процедури [33].

Нормативний блок, що стосується ветеранів війни, вибудовується за класичною логікою: парламент визначає статуси та гарантії, уряд встановлює порядки реалізації. Для людини це проявляється так: на рівні закону вона отримує відповідь «які права належать за статусом», а на рівні підзаконного акта – «як саме це право реалізувати». Коли ветеран говорить «я хочу користуватися гарантіями, але не знаю, з чого почати», це не запит на пояснення політики, це запит на процедуру, яку й має дати урядовий порядок через форми документів, переліки, визначення уповноважених органів. Закон про статус ветеранів фіксує стабільність гарантій у часі та однаковість підходу незалежно від місця проживання [42]. Підзаконний рівень деталізує порядок соціального захисту для ветеранів та інших категорій, охоплених відповідним урядовим актом, що перетворює гарантію на послідовність дій для установи й заявника [16].

Матеріальна підтримка домогосподарств із низьким доходом має окрему законодавчу основу, де адресність визначається через критерії малозабезпеченості. У зверненнях громадяни формулюють це просто: «доходу не вистачає на базові потреби», «після оплати житла й харчування нічого не залишається». Правова логіка державної соціальної допомоги малозабезпеченим полягає в тому, щоб зробити таку підтримку не разовою «милістю», а передбачуваним інструментом у межах встановлених критеріїв, що дозволяє інституціям діяти однаково та перевіряно [35]. Соціальний захист у частині зайнятості формалізується через процедуру реєстрації безробітних і обліку осіб, які шукають роботу: без формального «входу» держава не здатна поєднувати підтримку доходу з інструментами повернення до зайнятості, а заявник, який каже «втратив роботу і хочу стати на облік», потребує не загальної консультації, а чіткого порядку дій і документів [36].

Житлові субсидії та пільги є одним із найбільш процедурно навантажених напрямів, оскільки масовість звернень робить критичною уніфікацію форм, критеріїв і адміністратора. Базова логіка спрощення порядку надання субсидій закріплена урядовим актом, який вводить стандартизовані форми заяви та декларації

і задає однаковий підхід до звернення, що зменшує різночитання між установами. У повсякденній мові це проявляється як очікування «хочу подати по одній формі і не чути різних вимог» [41]. Далі уряд змінює інституційну модель адміністрування, визначаючи Пенсійний фонд України як адміністратора субсидій і пільг, що для заявника звучить як «тепер оформлення через Пенсійний фонд», а для системи – як концентрація процедур і реєстрової роботи в органі з відповідною спроможністю [11]. Поряд із базовими правилами держава застосовує експериментальні проєкти для корекції процедур: у таких документах правовий інтерес полягає в тестуванні організації процесу так, щоб зменшити зайві кроки й підвищити зручність для заявника, який питає «чи можна оформити без зайвих довідок» [39]. Аналогічна логіка реалізується в експериментальному інструменті підтримки найму (оренди) житла, коли ризик домогосподарства пов'язаний не лише з комунальними платежами, а з високими орендними витратами, і заявник формулює це як «оренда забирає майже весь дохід» [38]. Територіально чутливе регулювання в умовах енергетичної кризи в окремому регіоні демонструє, що уряд може фіксувати спеціальні умови на нормативному рівні, коли заявники говорять «у нас інша ситуація через обставини в області», а система має надати визначений порядок, а не усне роз'яснення [12].

Перед першою узагальнювальною таблицею ми зводимо матеріал до логіки «напряму – регулятор – виконавець», бо саме так видно, де в нормативній конструкції виникає маршрут заявника, а де – управлінська відповідальність установи.

Таблиця 1.3

Нормативні блоки соціального захисту та їх правові «опори»

Блок регулювання	Ключовий акт	Хто ухвалює	На що спрямовано регулювання
Місцевий рівень соціальної роботи	Закон про місцеве самоврядування	Верховна Рада України	повноваження громади як сервісної точки входу
Соціальні послуги	Закон про соціальні послуги	Верховна Рада України	право на сервісну підтримку та базові принципи
Соціальні послуги: удосконалення	Закон № 4332-IX	Верховна Рада України	уточнення правової конструкції надання послуг
Організація надання соцпослуг	постанова № 64	Кабінет Міністрів України	алгоритм організації послуги та інструменти оформлення
Складні життєві	постанова № 1475	Кабінет	процедурна модель підтримки у

обставини		Міністрів України	кризових ситуаціях
Соцпослуги в особливий період	постанова № 560	Кабінет Міністрів України	адаптація процедур до воєнного/надзвичайного стану
Особи з інвалідністю, діти	постанова № 1434	Кабінет Міністрів України	корекція підзаконних процедур для чутливих категорій
Статуси, пов'язані з війною	постанова № 416	Кабінет Міністрів України	спрощення доступу до статусів і пов'язаних гарантій
Ветерани: гарантії	Закон № 3551-XII	Верховна Рада України	правові гарантії за статусом
Ветерани: порядок реалізації	постанова № 1396	Кабінет Міністрів України	процедурна реалізація гарантій, форми документів
Малозабезпечені	Закон № 1768-III	Верховна Рада України	правові підстави адресної грошової підтримки
Зайнятість: облік	постанова № 446	Кабінет Міністрів України	формальний вхід у підтримку через реєстрацію та облік
Субсидії: базова процедура	постанова № 848	Кабінет Міністрів України	уніфіковані форми звернення й правила призначення
Субсидії через ПФУ	постанова № 1041	Кабінет Міністрів України	інституційна модель адміністрування
Субсидії: експеримент	постанова № 601	Кабінет Міністрів України	корекція процедур на основі практики
Найм житла: експеримент	постанова № 1225	Кабінет Міністрів України	інструмент під ризик орендного навантаження
Спеціальні умови регіону	постанова № 521	Кабінет Міністрів України	режим з урахуванням енергетичної кризи

Після табл. 1.3 доцільно показати, як ця нормативна мапа перетворюється на «маршрут» заявника, бо саме на цьому рівні виявляються зручність, передбачуваність і безперервність підтримки. Ми не розписуємо «приклад 1/2», а вбудовуємо типові формулювання, які реально звучать у зверненнях і демонструють, як акт задає кроки.

Таблиця 1.4

Звернення заявників і нормативні маршрути реалізації права

Як заявники описують ситуацію	Нормативний маршрут	Який елемент маршруту забезпечує акт
«Я перемістився/перемістилась і потрібні кошти на проживання»	постанова № 332	заява, порядок призначення, реєстрові механізми [10]
«Потрібна підтримка далі, не лише на старті»	постанова № 709	продовження і деталізація заходів підтримки ВПО [14]
«Потрібна соціальна послуга: догляд/супровід»	Закон про соціальні послуги	правова підстава сервісної підтримки [40]
«Через війну не можу пройти стандартну процедуру»	постанова № 560	адаптація порядків до особливого періоду [31]
«Комунальні витрати не тягну»	постанова № 848	стандартизовані форми і правила звернення [41]
«Субсидії оформлює Пенсійний фонд»	постанова № 1041	визначення адміністратора та процедур [11]
«Оренда забирає більшість доходу»	постанова № 1225	інструмент під орендний ризик [38]
«Втратив/втратила роботу, хочу стати на облік»	постанова № 446	формальний вхід у підтримку зайнятості [36]
«Я ветеран і хочу реалізувати гарантії»	Закон № 3551-ХІІ	гарантії за статусом як правова основа [42]
«Підкажіть, як реалізувати право за статусом»	постанова № 1396	порядок і форми документів для реалізації [16]

У підсумку нормативно-правове забезпечення соціального захисту в Україні можна описати як поєднання стабільних законодавчих гарантій і процедурного шару урядових рішень, який постійно переналаштовується під реалії війни, переміщення, змін у структурі витрат домогосподарств і зростання потреб у сервісній підтримці. Критерій якості цієї конструкції проявляється тоді, коли людина може сказати «мені зрозуміли шлях і кроки», а не «мені пояснили, що десь є норма», бо в соціальному захисті саме маршрут визначає реальність права .

Основні напрями соціального захисту ми читаємо через «профіль ризику» конкретної групи й те, як держава перекладає цей ризик у форму підтримки, зрозумілу для отримувача. У повсякденних зверненнях різні категорії населення описують потреби по-різному, але майже завжди однаково «приземлено»: «не можу оплачувати житло», «потрібна реабілітація після травми», «потрібен догляд удома», «не вистачає на базові витрати», «хочу вийти на роботу, але потрібне перенавчання». За цими фразами стоять стандартні форми соціального захисту – грошові виплати й

компенсації, пільги та статусні гарантії, соціальні послуги, а також програми, що допомагають відновити спроможність домогосподарства через освіту, зайнятість і житлові рішення. Коли інструмент підбирається «не під потребу», а під зручний для адміністрування критерій, виникає розрив між видимою підтримкою і реальним зниженням уразливості, що особливо помітно серед домогосподарств біля межі бідності: частина з них залишається поза допомогою через слабку поінформованість про права та способи отримання, а частина – через те, що критерії не завжди відсікають економічно вразливих від «формально небідних» [53, с. 12].

Для військовослужбовців і членів їхніх сімей напрями соціального захисту зав'язані на особливий характер служби й пов'язані з нею обмеження та ризики, тому форми підтримки майже завжди мають комплексний характер. А. К. Базиленко, Д. О. Ленюський та І. В. Маслянікова показують, що система працює через поєднання соціальної допомоги, пільг і компенсацій, а також через механізми соціального страхування і додаткової підтримки, яка підхоплює ситуації втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних причин чи інші випадки, визначені законодавством. У «людській» мові це виглядає не як перелік інструментів, а як очікування результату: «після поранення потрібні кошти на відновлення», «потрібна підтримка родині, бо один із батьків на службі», «потрібна компенсація, бо виникли витрати, яких раніше не було». Саме через такі запити видно, що домінує не одна форма, а зв'язка: грошова підтримка знімає гостру фінансову напругу, пільги й компенсації «покривають» специфічні витрати, а статусні гарантії стабілізують доступ до наступних рішень у сфері медицини, реабілітації та соціальних послуг [2, с. 7].

У процедурній площині військовий сегмент тримається на адміністративно-правовій системі, де якість допомоги визначається тим, наскільки прозоро працюють статуси, документи й маршрути реалізації права. К. В. Бортняк і Т. П. Макарова, аналізуючи систему соціального і правового захисту військовослужбовців та їхніх сімей, показують, що державні соціальні гарантії у військовій сфері існують як поєднання мінімальних стандартів, пенсійного забезпечення, допомоги, пільг та інших соціальних виплат, закріплених законами й підзаконними актами, а

впровадження гарантій проходить через мережу органів влади й інституцій. Саме тут виникають типові ситуації, які заявники формують коротко: «мені сказали принести інший документ», «у різних установах назвали різні вимоги», «не розумію, хто приймає рішення». Такі фрази сигналізують не про «нестачу програм», а про складність процедурної частини: одна й та сама життєва обставина відкриває доступ одразу до кількох гарантій, і якщо кроки не узгоджені, людина втрачає час, а іноді й право в конкретному часовому вікні [5, с. 133].

Перехід від військового сегмента до проблематики внутрішнього переміщення показує, як змінюється домінуюча форма соціального захисту: з «статусної» вона стає переважно сервісно-житловою, а потім – освітньо-трудовою. В. П. Кононець, розглядаючи соціальний захист і надання послуг військовослужбовцям та ВПО, підкреслює, що бар'єри часто виникають там, де потрібно поєднати соціальний захист із житловими рішеннями, і на практиці саме житло стає «вузьким місцем» для ефективної реалізації права. У зверненнях це звучить різко й буденно: «немає де жити, а без цього не можу працювати», «потрібно швидко оформити, бо коштів на оренду немає», «я фізично не можу зібрати все одразу». Такі формулювання пояснюють, чому для ВПО поряд із грошовою підтримкою критичною стає доступність соціальних послуг у точці входу, а також процедурна простота – коли система працює як послідовний маршрут, а не як набір розрізнених кроків [25, с. 313].

Якщо дивитися ширше, то для вимушено переміщених осіб центральним стає збереження й нарощування людського капіталу, бо довга пауза в навчанні або «падіння» в низькокваліфіковану зайнятість створює тривалі втрати як для самої людини, так і для економіки. У довідці ОЕСР про зміцнення людського капіталу вимушено переміщених осіб фіксується, що підтримка має виходити за межі первинної допомоги й включати професійне навчання, ваучери на навчальні можливості, мікрогранти для підприємництва, інформування про програми перенавчання та працевлаштування, а також ширшу координацію між суб'єктами, які надають такі можливості. У життєвих формулюваннях це чути як «хочу перекваліфікуватися, але не знаю, де знайти курс», «потрібні ваучери/навчання, щоб

перейти в іншу сферу», «потрібна підтримка, щоб відкрити маленьку справу». Тут форма соціального захисту стає «пакетом можливостей», який поєднує інформацію, навчання й перші інструменти входу на ринок праці, а не лише грошову компенсацію наслідків переміщення [76, с. 5].

Для осіб та дітей з інвалідністю домінує інша логіка: гроші без послуг дають короткий ефект, тому центральною стає зв'язка «матеріальна підтримка + сервіс». У звіті В. Ієрусалимова, Ю. Маркуца, М. Сопілки, І. Студеннікової, Д. Андрієнка та А. Яковчука показано, що в Україні обсяг допомоги часто прив'язується до групи інвалідності, а додаткова підтримка може проходити через інші інструменти (грошову допомогу малозабезпеченим, субсидії), які більш чутливі до реальної потреби, ніж до формального статусу. У практиці це проявляється так: одна людина говорить «мені потрібен засіб реабілітації й транспорт до лікаря», інша – «потрібен догляд удома, бо самостійно не можу», а алгоритм підтримки не завжди однаково точно «бачить» відмінність цих потреб, якщо зводить їх до однієї групи. Тому форми соціального захисту для цієї категорії мають включати й грошові виплати, і доступну мережу послуг, і механізми, які дозволяють адресно підсилювати підтримку залежно від фактичної ситуації сім'ї [9, с. 10].

Дитячий вимір соціального захисту під час війни найкраще видно в інституційному догляді, бо там проблема полягає не тільки в ресурсі, а в керованості системи та координації між відомствами. О. Г. Дідківська показує, що в інституційному догляді ключові ролі розподілені між кількома міністерствами, а на регіональному рівні – між службами у справах дітей, центрами соціальних служб, органами опіки й піклування; при цьому єдиний координаційний механізм, який би інтегрував роботу всіх ланок, залишається слабким. На рівні реальних ситуацій це звучить як «дитині потрібні стабільні умови», «потрібно, щоб школа, медична допомога і соціальний супровід не розпадалися на різні “черги”», «важливо, щоб рішення приймалися швидко, бо умови змінюються». У цій категорії форми соціального захисту включають організацію безпечного середовища, евакуаційні й опікунські рішення, доступ до освіти та психосоціальної підтримки, а не лише матеріальне забезпечення [17, с. 156].

Перед тим як перейти до узагальнювальних таблиць, ми фіксуємо спільну закономірність: у кожній категорії є «основний» інструмент, який найчастіше згадується в публічній площині (виплата, пільга, допомога на проживання), але практичний результат формується не ним одним. Там, де ризик комплексний, підтримка теж має бути комплексною: для військових – через поєднання гарантій, компенсацій і сервісів; для ветеранів – через реінтеграційні й медико-соціальні траєкторії; для ВПО – через зв'язку житла, зайнятості й навчання; для людей з інвалідністю – через «виплата + послуга»; для дітей в інституціях – через стабільне середовище та міжвідомчу координацію; для малозабезпечених – через справедливі критерії й простий доступ. Саме цю логіку «категорія – провідний ризик – форма підтримки» зручно побачити у табл. 1.5.

Таблиця 1.5

Напрями та форми соціального захисту різних категорій населення

Категорія населення	Провідні напрями підтримки	Домінуючі форми соціального захисту	Типовий «вхідний» запит у зверненнях
Військовослужбовці та сім'ї	компенсація ризиків служби, підтримка сім'ї, відновлення після травм	грошові гарантії + пільги/компенсації + сервісна підтримка	«після поранення потрібне відновлення», «потрібна підтримка родині»
Ветерани війни	реінтеграція, реабілітація, реалізація гарантій за статусом	гарантії + послуги + процедури статусу	«як реалізувати гарантії», «потрібна підтримка для повернення до роботи»
ВПО	житло, дохід, послуги, інтеграція в громаду, зайнятість	тимчасові виплати + житлові інструменти + освітньо-трудова сервіси	«немає де жити», «потрібно оформити швидко»
Особи та діти з інвалідністю	доступ до послуг і реабілітації, підтримка сім'ї	виплати + соціальні послуги + реабілітаційні рішення	«потрібна послуга і реабілітація»
Діти в інституціях	безпека, базові умови, освіта, психосоціальна підтримка	організація безпечного середовища + супровід + освітні рішення	«потрібна стабільність і безпека для дитини»
Малозабезпечені сім'ї	підтримка базового рівня споживання, стабілізація бюджету	адресні виплати + зрозумілі критерії доступу	«не вистачає на найнеобхідніше»

Після табл. 1.5 стає помітно, що різниця між категоріями проходить не тільки по «типу допомоги», а по тому, де виникають найбільші втрати для отримувача. У військових і ветеранів ці втрати часто з'являються на стику статусів і процедур, коли

людина змушена доводити очевидні для неї обставини та чекає на рішення; у ВПО – на стику житла й зайнятості, бо без житлової стабільності важко втриматися на роботі; у людей з інвалідністю – на стику виплат і послуг, бо «ресурс є», але «послуги поруч немає»; у дітей в інституціях – на стику безпеки, освіти й координації; у малозабезпечених – у частині прозорості критеріїв, коли звучить «формально не підходимо, але грошей не вистачає». Щоб показати ці «вузли» без повтору таблиці словами, у табл. 1.6 ми фіксуємо, де саме найчастіше утворюється процедурний ризик.

Таблиця 1.6

Організаційна логіка соціального захисту за категоріями: від потреби до інструмента

Категорія	Ключова потреба, що «вистає» підтримку	Форма відповіді / форми	Де найчастіше виникає процедурний ризик
Військовослужбовці	підтвердження факту/обставин, швидке рішення для сім'ї	гарантії, компенсації, пільги, існуючі маршрути	різні вимоги до документів у суміжних інституціях
Ветерани	прозора реалізація суспільних прав	послуги + гарантії провід реінтеграції	«розрив» між статусом і реальною доступністю послуг
ВПО	стабілізація житла й надій, доступ до освіти/праці	тимчасова примка + інструменти реінтеграції	складність встановлення обставин і швидкість реагування
Особи з інвалідністю	потреба в послугі та примці сім'ї	виплата як ресурс, служба як процес	недостатня узгодженість виплатами і сервісами
Діти в інституціях	безпека і сталість довища	організаційні рішення + доступ до примки	фрагментація відповідальності між інституціями
Малозабезпечені сім'ї	дефіцит ресурсу на базові потреби	адресна виплата з віркою критеріїв	недовіра через непрозорість критеріїв і невизначеність рішення

У соціальному захисті малозабезпечених сімей найчастіше «болить» не тільки розмір допомоги, а те, як людина потрапляє в систему й чи розуміє причину рішення. Саме тому UNICEF у матеріалах про підтримку малозабезпечених сімей акцентує увагу на системних недоліках і потребі вдосконалення, бо домогосподарства можуть опинятися в ситуації «доходи не нульові, але після обов'язкових витрат не залишається нічого», а процедура оцінки інколи не бачить цієї реальності. У зверненнях це звучить як «мені відмовили, хоча ми реально економимо на всьому», і така репліка зазвичай означає, що форма соціального

захисту потребує більш зрозумілої логіки критеріїв і комунікації рішення, інакше навіть добре задуманий інструмент втрачає довіру [52].

1.3. Сучасні проблеми функціонування системи соціального захисту в умовах воєнного стану

Система соціального захисту під час воєнного стану працює в режимі постійного перевантаження, коли зростає кількість домогосподарств із потребою в підтримці, а життєві траєкторії стають нестабільними: переміщення, втрата роботи, перервані доходи, руйнування житла, погіршення доступу до послуг. У цій ситуації соціальна функція держави стикається з практичною проблемою реалізованості: гарантія формально існує, але людина не завжди може «дійти» до неї через відсутність документів, зміну місця проживання, втрату контакту з інституціями або через процедури, розраховані на мирний час. Це добре відчутно в типових формулюваннях звернень, які не потребують жодних юридичних термінів: «документи залишилися вдома», «я в іншій області, не знаю, куди звертатися», «мені відмовили, бо дані в реєстрі старі», «мені потрібне рішення зараз, бо не маю за що жити». Саме такі формули показують, що проблеми соціального захисту під час війни часто виникають на стику права і процедури, коли механізм захисту має працювати в умовах порушеного звичного порядку життя та обмеженої інституційної спроможності [26].

Один із найгостріших вузлів – шок зайнятості та доходів, який «розширює» вразливість за межі традиційних груп. До війни частина сімей могла не звертатися по допомогу, але різке падіння доходу або перерва в роботі швидко змінює ситуацію. Тоді з'являються звернення на кшталт «працював/працювала все життя, але зараз доходу немає», «зарплата просіла, а ціни й оренда зросли», «робота є, але годин мало, грошей не вистачає». У таких кейсах система соціального захисту має не просто надавати виплати, а підхоплювати домогосподарство до того, як воно потрапить у борги, втратить житло або відмовиться від лікування, і тут виявляється слабе місце класичних інструментів: вони часто опираються на статуси та

формальні критерії, тоді як ризик формується через нестабільність доходів і різкі зміни обставин. Міжнародні оцінки впливу кризи на зайнятість, доходи та соціальний захист підкреслюють, що під час війни особливо вразливими стають люди з нестандартною зайнятістю та непередбачуваними доходами, які гірше «під'єднані» до страхових механізмів, а отже частіше стикаються з ситуацією «ризик є, а інструментів підтримки мало» [72].

Фінансовий контур проблеми проявляється не лише як дефіцит ресурсів, а як зміна логіки бюджетних рішень: зростає ціна адресності, прозорості й контролю ефективності. У буденному вимірі це відображається фразою «допомога прийшла запізно», яка майже завжди означає, що система не встигла втрутитися до переходу кризи в затяжну форму. У державному вимірі це означає, що будь-яке «розпорошення» ресурсів, дублювання програм або складні процедури відсікають людей від підтримки й збільшують майбутні витрати, бо запущені соціальні проблеми дорожче відновлювати, ніж попереджати. Л. В. Козарезенко, аналізуючи фінансову складову соціального захисту в умовах воєнного стану, акцентує на зміні бюджетного середовища та потребі узгоджувати соціальні зобов'язання з новими макроекономічними обмеженнями, коли зростає роль точного планування, пріоритизації та пошуку інструментів, що дають максимально відчутний ефект для домогосподарств у короткому горизонті [24].

Проблема доступу до підтримки й бар'єри в отриманні допомоги часто проявляються навіть там, де програма є і кошти передбачені. Людина може не отримати допомогу через інформаційну нерівність, нестачу цифрових навичок, недовіру, невідповідність даних у реєстрах, надмірні вимоги до документів, або через те, що «точка входу» перевантажена. У зверненнях це виглядає буденно: «я подав/подала, але відповіді немає», «мені сказали донести довідку, якої я не можу взяти», «в електронному кабінеті помилка», «не можу додзвонитися». Саме ці ситуації створюють приховані втрати охоплення: формально людина має право, але фактично вона «випадає» на процедурному кроці. Дослідження UNHCR про ефективне охоплення та бар'єри до державної системи соціального захисту якраз фіксує, що перешкоди формуються на стику процедур, інформації та життєвих

обмежень, які в умовах війни стають масовими, тому питання доступності перетворюється на центральний критерій якості системи [70].

Управлінський рівень проблем пов'язаний із фрагментацією: допомога часто складається з кількох компонентів (виплата, послуга, супровід, рішення щодо житла, інструмент зайнятості), але ланки не завжди з'єднані в єдину траєкторію. Через це заявник отримує «частини» підтримки й змушений самотійно зводити їх у працюючий маршрут. У комунікації з установами це проявляється фразами «в одній установі сказали одне, в іншій – інше», «виплату призначили, а щодо послуги направили кудись ще», «у громаді кажуть звертатися в область, в області – назад у громаду». М. Л. Бобось у дослідженні трансформації механізмів державного управління в сфері соціального захисту вразливих груп під час воєнного стану підкреслює потребу змінювати саме управлінські механізми: швидкість ухвалення рішень, координацію між рівнями влади, узгодженість процедур і використання інструментів, які зменшують «процедурні втрати» заявника [3].

Територіальний вимір додає ще один шар проблем, бо війна робить спроможність регіонів і громад дуже нерівною. Є території з великою концентрацією переміщених осіб, зруйнованою інфраструктурою, кадровим дефіцитом у соціальній сфері, різною пропускною здатністю сервісів. Тоді люди описують ситуацію максимально конкретно: «у нас немає фахівця», «черга на послугу на місяць», «у сусідній громаді приймають швидше», «у нас не працює центр». Т. Я. Грень, аналізуючи реалізацію політики соціального захисту територій в умовах війни, показує, що стандартні управлінські підходи потребують переналаштування під нерівномірність руйнувань, логістичні обмеження та різні навантаження на місцеві системи підтримки [8]. Додатково регіональні огляди підкреслюють, що в різних областях співвідношення державних програм, гуманітарної допомоги й локальних ініціатив різне, тому без координації з'являються паралельні контури підтримки, у яких частина потреб закривається двічі, а частина – не закривається взагалі [78].

Перед узагальнювальною таблицею проблем ми фіксуємо логіку, яка повторюється в більшості описаних випадків: війна збільшує кількість ситуацій, де людина потребує підтримки, але водночас підвищує ймовірність «збоїв» на

маршруті від права до рішення. Через це проблеми системи соціального захисту доцільно групувати не за відомствами, а за вузлами: доходи й зайнятість, фінанси, доступ і процедури, координація, територіальна спроможність, індикатори результату.

Таблиця 1.7

Проблемні вузли функціонування соціального захисту під час воєнного стану

Проблемний вузол	Як це звучить у житті	Що саме відбувається	Типова управлінська проблема
Доходи й зайнятість	«дохід упав», «роботу втратила»	зростання ризиків старими критеріями	швидкі інструменти оплення, зв'язок із ринковою зайнятістю
Фінанси	«допомога запізнилася», «а не покриває витрат»	стійкість фінансування й точність розрахунків	пріоритизація, контроль витрат, прозорість
Доступ і процедури	«не можу зібрати документи», «помилка в оформленні»	контакт людини із системою	спрощення кроків, прозора узгодженість, сервісні лінії
Координація	«в одній установі одне, в іншій – інше»	єдиний маршрут допомоги	міжвідомча взаємодія, інтеграція процедур
Територіальна спроможність	«немає фахівця», «не працює центр»	доступність послуг і інформації	підтримка громад, гнучкі територіальні рішення
Оцінка результату	«ніби отримую, але ефекту не стало»	зворотний зв'язок і оцінка політики	індикатори соціальної безпеки, моніторинг ефектів

Після табл. 1.7 стає видно, що ці вузли рідко існують окремо: бар'єри доступу посилюються територіальною нерівністю, фінансові обмеження підвищують ціну процедурних помилок, шок зайнятості створює нові групи ризику, яких старі критерії не «бачать». У полі післявоєнного відновлення це тягне за собою потребу не лише підтримувати людей «тут і зараз», а створювати умови, за яких соціальна політика працює на відновлення людського потенціалу й місцевих економік. Саме в цьому контексті дослідники соціальної політики наголошують на поєднанні воєнного реагування з цілями післявоєнного відновлення та логікою сталого розвитку, де соціальний захист має підтримувати не тільки виживання, а й повернення до самозабезпечення через зайнятість, освіту, доступність послуг і житла [6].

Проблеми функціонування системи під час війни потребують вимірювання, і тут з'являється питання індикаторів соціальної безпеки людини. О. В. Баженова, З. С. Варналій та О. В. Чеберяко пропонують індикаторний підхід до оцінювання

соціальної безпеки в умовах військової агресії, який дозволяє говорити про стан захищеності не лише через кількість виплат, а через ширші характеристики – доступ до базових послуг, стабільність доходу, можливість підтримувати прийнятні умови життя. У практичній площині це означає: якщо сім'я каже «виплату отримали, але житло втратили», або «допомога є, але лікування недоступне», то оцінка має фіксувати саме цей розрив між формальним охопленням і реальним результатом [1]. Щоб ця логіка працювала в управлінні, індикатори мають підкріплюватися джерелами даних, які показують бар'єри доступу, територіальні відмінності й зміни в доходах та зайнятості.

Таблиця 1.8

Показники проблем соціального захисту під час війни та джерела перевірки

Що вимірюємо	Як це проявляється в реальності	Для чого це потрібно	Орієнтир даних
Соціальна безпека людини	«допомога є, але життєві умови стабілізуються»	бачити результат ширше за виплати	індикаторний під оцінювання
Доступ і бар'єри	«не можу подати», «помилка в грі», «не знаю куди»	прибирати процедурні бар'єри охоплення	дослідження рівнів доступу
Доходи й зайнятість	«дохід упав», «роботи немає»	виявляти нові групи ризику	оцінки впливу
Територіальні відмінності	«у нас немає послуги», «черга», «центр не працює»	налаштовувати мережу громад	регіональні дані
Потреби населення	«потрібне житло/послуги/праця»	узгоджувати захист із соціальною потребою	оцінки збитків і втрат

Щоб аналіз проблем не залишався описом, у практико-орієнтованих роботах пропонують дивитися на ефективність інструментів і результативність витрат: що саме дає соціальний ефект, де виникає дублювання, які механізми зменшують бар'єри доступу. Саме цим підходом керується аналіз ефективності системи соціального захисту в умовах війни, де акцент зроблено на результативності й узгодженості інструментів, а не на самій кількості програм [66]. У поєднанні з оглядами сучасного стану та перспектив розвитку соціального захисту під час воєнного стану це підводить до практичного висновку: найбільш працездатні рішення виникають там, де фінансова підтримка доповнюється простою процедурою, надійним реєстровим контуром і сервісним супроводом, бо саме ці елементи зменшують «втрати на вході» в систему [65]. Далі, у контексті потреб сьогодення та майбутнього, міжнародні аналітичні матеріали підкреслюють

необхідність модернізації соціального захисту як частини відновлення спроможності домогосподарств, а не лише як реакції на шок [56]. Оцінка збитків і потреб відновлення (RDNA4) додає до цього рамку пріоритетів: соціальна сфера, людський капітал і доступність базових послуг мають бути узгоджені з політикою відбудови, інакше короткострокова підтримка не переходить у стійке відновлення [77].

Висновки до розділу 1

У розділі 1 нами окреслено соціальний захист як систему, що працює не назвами програм, а здатністю перетворити соціальні гарантії на реальні рішення для людини в момент, коли ризик уже настав або швидко наростає. У такій логіці функції соціального захисту проявляються через підтримку доходу й життєдіяльності, через профілактику накопичення вразливості, через включення людини в соціально-економічне життя завдяки послугам і супроводу, через стабілізацію соціальної стійкості під час кризи; показником дієвості стає не сам факт «призначення», а те, чи зменшується ризик провалу в базових умовах життя і чи не блокується доступ процедурою. Саме тому ми пов'язали зміст соціального захисту з критерієм соціальної безпеки людини, який видно в простих формулюваннях звернень на кшталт «не маю чим покрити обов'язкові витрати», «потрібен догляд», «потрібне рішення через втрату житла», «потрібно повернутися до навчання чи праці»

Нормативно-правове забезпечення соціального захисту в Україні показано як багаторівневу конструкцію, де закони задають межі прав і гарантій, а підзаконні акти формують процедури реалізації та реєстрові механізми; зміст підтримки при цьому визначається профілем ризику кожної категорії: для військовослужбовців і сімей домінують статусні гарантії та відновлювальні сервіси, для ветеранів – траєкторія реінтеграції й реабілітації, для ВПО – послідовність від первинної стабілізації до інтеграції через житло й зайнятість, для осіб з інвалідністю – зв'язка “виплата + послуга”, для малозабезпечених сімей – справедливість критеріїв адресності. Для

практики вирішальним виявляється узгодженість процедур і розподіл відповідальності між інституціями, бо саме тут виникають типові “зриви маршруту” – і водночас формуються проблемні вузли воєнного стану: шок доходів і зайнятості, бар’єри доступу, фрагментація управління, територіальна нерівномірність спроможності; ці висновки задають основу для наступного розділу, де описані механізми перевіряються в конкретній практиці організації соціального захисту.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НА БАЗІ УСТАНОВИ

2.1. Загальна характеристика установи, структура, напрями діяльності та категорії отримувачів

Базою проходження практики став Відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради (далі – Відділ), діяльність якого ми оцінювали не через перелік функцій «на папері», а через те, як ці функції реалізуються в щоденному контакті з населенням, коли звернення починається з короткого запиту і швидко переходить у потребу уточнити порядок дій, підготувати документи, визначити правильний канал подання та уникнути повторних візитів. Важливо, що Відділ працює в системі виконавчих органів міської ради, а його підпорядкування і місце в управлінській структурі задають логіку координації з іншими підрозділами громади, через які громадянин фактично проходить частину «маршруту послуги» навіть тоді, коли формально звертається лише в одну установу [59].

Практична специфіка Відділу як бази практики особливо виразна, коли ми розглядаємо його роботу в контексті самої Яготинської міської територіальної громади, оскільки соціальний захист на місцевому рівні завжди залежить від адміністративно-територіальної конфігурації, наявності сільських населених пунктів, транспортної доступності, а також від того, як швидко людина може дістатися до сервісної точки й повернутися додому. У зверненнях мешканців ці чинники рідко проговорюються як «територіальна проблема», натомість вони звучать побутово і дуже прямо: «я можу приїхати тільки в певний день, підкажіть, що підготувати», «мені потрібно зробити все за один раз», «я не можу їздити кілька разів через одну довідку», тому первинна консультація часто виконує роль попередньої підготовки заявника, щоб зменшити ризик повторного візиту, а відповідно – зменшити навантаження на прийом. Базові відомості про громаду та її параметри, які дозволяють правильно пов'язати роботу Відділу з масштабом

території і колом мешканців, подано в офіційному профілі громади на порталі децентралізації [69].

Соціально-демографічні умови громади безпосередньо визначають структуру звернень, а отже – практичний профіль роботи Відділу, де переважають питання, що мають повторюваний характер і потребують уточнень, бо зміна одного параметра домогосподарства або життєвої ситуації тягне за собою зміну документального маршруту. Соціальний паспорт громади дає можливість описувати ці процеси коректно, спираючись на офіційну характеристику населення й уразливих категорій, а не на суб'єктивні враження, тому він став для нас ключовим джерелом для пояснення, чому значна частина звернень у соціальному захисті не завершується «одним візитом». У практиці це проявлялося так: заявники приходили не з чітко названою послугою, а з потребою розібратися, як саме діяти, і формулювали це дуже схоже між собою – «поясніть, що саме треба донести», «я не розумію, чому мені відмовили», «мені сказали подати онлайн, але я боюся помилитися», «я подав(ла), а тепер не знаю, що означає відповідь» і саме такі звернення показують, що доступність соціального захисту залежить не лише від норм, а від того, чи може людина пройти процедуру без втрат часу й без формальних помилок [57].

Відділ як база практики показав, що адміністративна частина роботи майже завжди переплетена із сервісно-посередницькою, бо значна частина людей не має достатнього досвіду роботи з документами й цифровими інструментами, тому потребує не загального «переліку вимог», а послідовної схеми дій, де зрозуміло, що робити спочатку, що принести, куди подати, як перевірити стан звернення і в яких випадках потрібно звернутися повторно. У розмові з фахівцем люди часто прагнули отримати саме алгоритм, а не довідку, і це впізнається в репліках «скажіть, як правильно, щоб не переробляти», «мені не треба багато пояснень, скажіть по кроках», «я хочу знати, які два документи головні», а також у прагненні одразу узгодити «правильний кабінет», щоб не витратити час на помилковий маршрут. У таких ситуаціях установі доводиться одночасно тримати процес у межах процедури і підтримувати заявника так, щоб він не зупинився на першому складному кроці, бо

тоді зростає ризик відкладеного звернення й посилення соціальної напруги вже поза межами установи.

Під час практики ми побачили й те, що воєнний стан посилив частку звернень, де потрібна не одинична дія, а координація кількох кроків, особливо у ветеранському сегменті та в тематиці внутрішньо переміщених осіб. Такі звернення рідко обмежуються «оформіть мені...», натомість люди кажуть «підкажіть, з чого почати», «мені сказали звернутися сюди, але я не впевнений(на), що це правильно», «у мене кілька документів, а відповіді різні», і тоді фахівець фактично збирає ці фрагменти в один маршрут, пояснюючи, який документ є базовим, який – уточнювальним, що робиться на першому етапі, а що – після отримання відповіді. Соціальний паспорт фіксує наявність у громаді категорій, для яких такі комплексні маршрути звернення є типовими, тому посилення цього сегмента звернень під час практики має логічне пояснення через зміну структури потреб у громаді [57].

Організаційна доступність Відділу проявляється не лише в тому, що він «існує» як установа, а в тому, наскільки зрозумілими для населення є режими роботи й канали первинного контакту, бо громадяни планують звернення під свої можливості часу, здоров'я, транспорту, сімейних обов'язків, а в разі помилки змушені витратити ресурс повторно. У практичних зверненнях ця залежність часто звучала через побутові обмеження: «я встигну тільки до обіду», «я приїхав(ла) з села й хочу знати одразу, що треба», «я не можу стояти довго, підкажіть, як краще», і це змінює саму роль консультації – вона стає інструментом економії ресурсу людини, а не просто поясненням. Дані про режим роботи, які оприлюднюються на офіційних сторінках громади, виступають для населення первинною рамкою планування звернення, тому вони були для нас важливими при описі доступності й організації сервісу [43].

Друга сторона організаційної доступності – це зрозуміла «карта установ» громади, коли людина розуміє, куди саме звертатися і що робити, якщо питання перетинається з компетенціями кількох інституцій, бо саме помилкове перенаправлення найчастіше породжує відчуття «мене ганяють», навіть якщо кожна установа формально діє правильно. У практиці ми бачили, як один правильний коментар фахівця «вам краще почати з...» або «це оформлюється там-то, а ми

допоможемо з...» економить заявнику час і зменшує повторні звернення, що виникають лише через нерозуміння маршруту. Для опису цього аспекту нами використано довідкові сторінки офіційного сайту міської ради, які допомагають верифікувати перелік і логіку підпорядкованих структур, із якими населення стикається у своїх соціальних питаннях [29].

Для фіксації базових параметрів бази практики перед подальшим аналізом подаємо узагальнення у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Загальна характеристика бази практики

Показник	Характеристика
Назва установи	Відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради
Місцезнаходження	м. Яготин, Бориспільський район, Київська область
Підпорядкування	Виконавчий комітет Яготинської міської ради
Організаційна належність	Виконавчі органи Яготинської міської ради
Основна сфера діяльності	Організація соціальної підтримки населення громади; реалізація ветеранської політики
Основні категорії отримувачів	Ветерани, ВПО, малозабезпечені домогосподарства, особи з інвалідністю, сім'ї з дітьми, особи похилого віку
Типові форми роботи	Прийом звернень, консультації, перевірка документів, маршрутизація і координація кроків

Аналітичне читання таблиці 2.1 дозволяє побачити, що Відділ у практиці виконує роль сервісно-процедурного «вузла», де адміністративна точність і комунікація працюють разом, бо будь-яка помилка в документі або неправильний порядок дій запускає повторний цикл звернення, а повторний цикл для заявника – це завжди додаткові витрати ресурсу. Саме тому в роботі Відділу значна увага приділяється первинній перевірці комплектності та поясненню послідовності кроків, оскільки заявник часто формулює запит як потребу «не помилитися», а не як вимогу до певної послуги, і говорить «перевірте, чи цього достатньо», «поясніть, що означає відповідь», «я не хочу потім переробляти», що показує практичний зв'язок між якістю консультації і фактичною доступністю підтримки.

Характеристика бази практики дає підстави зробити проміжний висновок про те, що Відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради забезпечує для мешканців громади не лише формальну можливість звернення, а й

реальну прохідність процедур через консультацію, перевірку документів і організацію маршруту, а потреба в такій моделі пояснюється соціально-демографічними параметрами громади та наявністю вразливих категорій, для яких будь-яка затримка або повторний візит стає відчутним навантаженням [57].

У межах практики нами встановлено, що організація роботи Відділу вибудовується як сукупність напрямів, які взаємодіють між собою і формують спільний «маршрут» соціальної підтримки для громадянина, починаючи від первинного запиту і завершуючи фактичним отриманням допомоги або послуги. Відділ працює у тісній взаємодії з іншими підрозділами громади, зокрема зі Службою у справах дітей та сім'ї, відділом освіти, а також із Центром надання адміністративних послуг, який у системі громади виступає каналом доступу до частини сервісів і місцем, де заявник намагається «закрити кілька питань за один візит». Офіційна сторінка ЦНАП громади є доречною для опису його ролі як сервісної ланки, що бере участь у маршрутизації звернень і взаємодіє з населенням у форматі адміністративних процедур [67]. У реальних зверненнях це проявлялося формулюваннями на кшталт «мені сказали йти в ЦНАП, але я не розумію, чи це точно туди», тому частиною роботи Відділу стає уточнення маршруту, щоб зменшити «ходіння по колу».

Окремий блок діяльності Відділу пов'язаний із реалізацією ветеранської політики, де звернення часто виходять за межі оформлення документів і потребують перенаправлення до підтримувальних сервісів. У громаді діє ветеранський простір, який у публічному описі фокусується на комплексній підтримці та інформуванні, що дозволяє розглядати його як партнерську інституцію для супроводу ветеранів і членів їхніх сімей [7]. У практиці це означало, що запит «пільги» нерідко супроводжувався потребою «пояснить, куди далі звертатися», і тоді Відділ виконував роль первинного навігатора, а ветеранський простір – роль профільної підтримки на наступних кроках.

Цифрові інструменти ветеранської політики формують додатковий канал доступу і змінюють конфігурацію звернень: частина заявників намагається ініціювати процедуру онлайн, але потребує допомоги у виконанні конкретних дій

або в тлумаченні вимог. Електронна платформа е-Ветеран виступає офіційним інструментом доступу до сервісів і заяв у ветеранській сфері, що має практичне значення для організації супроводу й інформування [18]. Паралельно значення має Єдиний державний реєстр ветеранів війни, оскільки питання підтвердження статусу і взаємодії між інституціями прямо пов'язане з реєстровими механізмами, які визначають юридичні підстави соціальних гарантій [19]. Для процесної підтримки в межах громади релевантною є процедура подання заяви щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, оскільки вона формалізує старт супроводу і підкреслює, що підтримка не зводиться до одного візиту [21]. У консультаціях це проявлялося в типових формулюваннях «я зайшов(ла) на сервіс, але не розумію, що натискати далі», де фахівець допомагає заявнику пройти кроки без ризику помилки.

Для систематизації напрямів роботи Відділу наведемо таблицю 2.2.

Таблиця 2.2.

Основні напрями діяльності Відділу соціального захисту та ветеранської політики

Напрямок діяльності	Зміст роботи	Основні категорії отримувачів	Очікуваний результат
Соціальні допомоги	Прийом і опрацювання заяв, консультації щодо документів, супровід оформлення	Малозабезпечені сім'ї, сім'ї з дітьми, громадяни у СЖО	Призначення/перерахунок допомог, зменшення помилок у документах
Субсидії та пільги	Роз'яснення умов, перевірка документів, підтримка подання	Особи похилого віку, пільговики, домогосподарства з низькими доходами	Компенсація витрат, прогнозованість процедури
Ветеранська політика	Консультації щодо гарантій, організація супроводу, перенаправлення	Ветерани, демобілізовані, члени сімей загиблих	Доступ до послуг і супроводу
Підтримка ВПО	Консультації, уточнення документів, узгодження маршруту	ВПО, сім'ї з дітьми	Зменшення затримок, доступ до підтримки
Соціальний супровід	Ведення складних кейсів, координація з іншими службами	Громадяни у СЖО	Стабілізація ситуації через послідовний маршрут допомоги
Інформаційно-	Очний і телефонний	Усі категорії	Менше повторних звернень,

консультаційна робота	прийом, пояснення процедур		зрозумілий алгоритм дій
Взаємодія з ЦНАП	Маршрутизація, узгодження прийому і документів	Громадяни, які обирають канал	Спрощення доступу до процедур

Таблиця 2.2 відображає практичну реальність: один напрям часто переходить в інший, тому результат залежить від того, чи є у громадянина ясний порядок кроків. У зверненнях щодо субсидій і пільг регулярно звучали формулювання на кшталт «поясніть, що саме не так у документах», тоді як у ветеранських зверненнях частіше фіксувалися запити на «маршрут» – «з чого почати», «куди далі звернутися», «як оформити супровід», і саме ці відмінності потребують від Відділу різних режимів роботи: від перевірки комплектності документів до організації міжсервісної координації.

Для фіксації категорій отримувачів соціальної підтримки та типових потреб подано таблицю 2.3.

Таблиця 2.3.

Категорії отримувачів соціальної підтримки у громаді

Категорія	Типові потреби	Форми підтримки	Установи/сервіси, залучені до роботи
Ветерани війни	Статуси, пільги, супровід, інтеграційні послуги	Консультації, супровід, перенаправлення	Відділ, е-сервіси, партнерські простори
Члени сімей загиблих	Гарантії, пільги, оформлення документів	Супровід, координація	Відділ, партнерські сервіси
ВПО	Оформлення підтримки, уточнення документів	Консультації, маршрутизація	Відділ, ЦНАП
Особи з інвалідністю	Пільги, соціальні послуги, документи	Консультації, супровід	Відділ, суміжні установи
Малозабезпечені сім'ї	Допомоги, субсидії, підтвердження умов	Оформлення, консультації	Відділ
Одинокі особи похилого віку	Субсидії, пільги, допомога з поданням	Очний прийом, телефонні консультації	Відділ, ЦНАП
Сім'ї з дітьми	Допомоги, супровід у кризових ситуаціях	Соціальний супровід, координація	Відділ, профільні служби
Громадяни у СЖО	Комплексна підтримка	Соціальний супровід	Відділ як координатор маршруту

Після аналізу таблиці 2.3 видно, що структура отримувачів підтримки стала складнішою: поруч із категоріями, для яких характерні стабільні «побутові»

звернення, зросла питома вага запитів, де потрібна не лише матеріальна допомога, а супровід і координація. У таких зверненнях часто траплялися висловлювання на кшталт «я не розумію, куди подати спочатку», або «мені сказали подати онлайн, але я боюся помилитися», і саме ця невизначеність визначає потребу у сервісній логіці роботи, а не в механічному прийомі документів.

2.2. Організація та результати дослідження стану соціального захисту в установі

Під час практики нами організовано прикладне дослідження, спрямоване на оцінку того, як соціальний захист реалізується на рівні громади через конкретні процедури, канали доступу та типові проблеми заявників. Метою дослідження було оцінити особливості організації соціального захисту населення на рівні Яготинської міської територіальної громади та визначити проблеми, які виникають у роботі установи в умовах воєнного стану. Об'єктом дослідження виступила діяльність Відділу, а предметом – організаційні механізми надання соціальної підтримки, доступність соціальних послуг і практики роботи з основними категоріями отримувачів.

Методична база дослідження включала аналіз документів органу місцевого самоврядування, аналіз інформації з офіційних ресурсів громади, спостереження за організацією прийому громадян та процедурою оформлення документів, бесіди зі спеціалістами, а також аналіз типових звернень із фіксацією повторюваних проблемних кроків. Для управлінського контексту ми використовували рішення позачергових сесій міської ради як джерело актуальних організаційних рамок функціонування та змін у роботі громади [45]. Додатково для відстеження управлінської динаміки у 2025 році нами враховувалися рішення наступних позачергових сесій, які відображають розвиток організаційних процесів у громаді в період воєнного стану [46]. Для уточнення контексту початку 2026 року були проаналізовані матеріали позачергових рішень, що демонструють тяглість управлінських рішень у соціальній сфері громади [47]. Актуалізація контексту 2026

року була підтримана рішенням, оприлюдненим у травні 2026 року, яке ми враховували як фактор поточного управлінського середовища під час практики [48].

Для стислого подання програми дослідження наведемо таблицю 2.4.

Таблиця 2.4.

Програма практичного дослідження стану соціального захисту в установі

Елемент програми	Зміст
Мета	Оцінити організацію соціального захисту на рівні громади та визначити проблеми роботи установи
Об'єкт	Діяльність Відділу соціального захисту та ветеранської політики
Предмет	Механізми надання підтримки, доступність послуг, робота з категоріями отримувачів
База	Відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради
Період	Період практики із врахуванням управлінського контексту рішень міської ради
Методи	Аналіз документів, спостереження, бесіди, аналіз типових звернень, порівняння каналів доступу
Інформаційні джерела	Офіційні матеріали, внутрішні практики прийому, консультаційні кейси
Очікуваний результат	Висновки про профіль звернень, бар'єри доступу, пропозиції вдосконалення

Матеріал таблиці 2.4 відображає прикладний характер дослідження: ми працювали не з опитуванням масової вибірки, а з аналізом реальних процедур і типових труднощів заявників у процесі отримання підтримки. У фокусі були повторювані моменти «збою маршруту», коли громадянин не розуміє, які документи є визначальними, куди подати заяву, як перевірити статус звернення, або що робити, якщо частина інформації потребує уточнення.

Етапність проведення дослідження під час практики подано у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

Етапи проведення дослідження під час практики

Етап	Зміст роботи	Джерела інформації	Результат етапу
Підготовчий	Визначення фокуса аналізу, відбір документів, опис маршрутів звернення	Документи громади, матеріали практики	План дослідження і критерії спостереження
Аналітичний	Аналіз організаційного контексту і процедур	Офіційні матеріали, практичні регламенти	Рамка інтерпретації подальших спостережень
Спостережний	Спостереження за прийомом, фіксація типових труднощів	Прийом громадян, консультації, бесіди	Опис бар'єрів доступу і типових помилок
Інтерпретаційний	Групування звернень за темами, оцінка каналів доступу	Узагальнення матеріалів практики	Аналітичні висновки для 2.2
Рекомендаційний	Формування пропозицій вдосконалення	Результати аналізу	Рекомендації для 2.3

Таблиця 2.5 підтверджує, що дослідження є прикладним: його логіка спрямована на опис того, як заявник проходить процедуру в реальному часі, які кроки потребують пояснення, а де система працює більш передбачувано. Саме така рамка дозволяє далі перейти до аналізу результатів, не підміняючи практику загальнотеоретичними міркуваннями.

Результати спостереження та аналізу типових звернень під час практики показали, що найбільш навантаженими напрямками залишаються питання субсидій і пільг, а також соціальні допомоги, при цьому помітно зросла частка звернень, пов'язаних із ветеранською тематикою та підтримкою ВПО. У бесідах зі спеціалістами Відділу підкреслювалося, що ветеранські звернення частіше мають комплексний зміст і включають не лише «оформлення», а потребу в поясненні кроків і супроводі, що збільшує тривалість консультації та підсилює сервісну роль фахівця. У таких зверненнях нерідко звучали формулювання на кшталт «підкажіть, які перші кроки після повернення зі служби», або «я не розумію, як підтвердити статус», і фахівець фактично переводив емоційний і життєвий запит у послідовність процедурних дій.

Щоб подати результати без довільних відсотків і без “намальованої” статистики, ми представили структуру звернень у якісній шкалі частотності (переважна, значна,

помірна, епізодична), що відповідає логіці групування звернень у період практики. Перед поданням таблиці 2.6 зауважимо, що саме така форма опису коректна, коли дослідження спирається на спостереження й аналіз практичних кейсів, а не на масове анкетування.

Таблиця 2.6.

Структура типових звернень громадян до установи соціального захисту за напрямками

Напрямок звернення	Частотність за спостереженням	Основний зміст звернення	Категорії заявників
Субсидії та пільги	Переважає	Умови, строки, перелік документів, уточнення рішень	Особи похилого віку, домогосподарства з низькими доходами
Соціальні допомоги	Значна	Оформлення допомог, підтвердження умов, уточнення критеріїв	Малозабезпечені, сім'ї з дітьми
Ветеранські питання	Значна	Пільги, статуси, супровід, маршрутизація	Ветерани, демобілізовані, члени сімей загиблих
Підтримка ВПО	Помірна	Узгодження документів, консультації щодо підтримки	ВПО, сім'ї з дітьми
Особи з інвалідністю	Помірна	Пільги, документи, соціальні послуги	Особи з інвалідністю, представники
Консультації щодо е-сервісів	Епізодична, але з високою тривалістю	Авторизація, подання онлайн, тлумачення статусів	Переважно старші вікові групи
Інші питання	Епізодична	Довідкова інформація, перенаправлення	Різні категорії

Таблиця 2.6 показує, що «масові» звернення в субсидіях і допомогах часто потребують не стільки додаткового нормативного пояснення, скільки короткого, але точного «збирання» пакета документів, де помилки зазвичай пов'язані з неправильним розумінням вимоги або з пропуском одного ключового документа. Саме в цьому сегменті особливо часто траплялися висловлювання на кшталт «я приніс(ла) все, що мав(ла), перевірте, будь ласка», і від якості первинної перевірки залежало, чи буде повторний візит. Ветеранські звернення були менш «типовими» за формою, але частіше містили кілька підтеми в одному зверненні, тому навіть за меншої чисельності вони формували відчутне консультаційне навантаження.

Окремим аналітичним блоком у межах практики ми розглядали електронні канали доступу до соціальних послуг, оскільки вони впливають на поведінку

заявника і змінюють структуру консультацій. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України є одним із ключових цифрових інструментів, через який громадяни намагаються здійснювати подання й контроль за станом звернень [30]. Соціальний вебпортал електронних послуг у сфері соціальної підтримки формує окремий канал для подання заяв і взаємодії в електронному форматі [54]. «Гід онлайн Дія» у практиці корисний як інструктивний ресурс, коли заявник губиться у назвах сервісів і потребує простого пояснення, «де саме натиснути» [55]. Офіційне представлення соціального порталу в екосистемі Мінсоцполітики задає рамку того, як держава описує цей сервіс і які функції в ньому закладено [58].

Щоб порівняти канали отримання послуг із погляду практичних переваг та обмежень, подано таблицю 2.7.

Таблиця 2.7.

Канали отримання соціальних послуг громадянами

Канал звернення	Переваги	Обмеження	Категорії громадян, для яких канал найбільш зручний
Особистий прийом у Відділі	Перевірка документів “на місці”, зрозуміле пояснення	Черги, логістика для мешканців сіл	Старші вікові групи, складні кейси
Звернення через ЦНАП	Сервісна точка для частини процедур	Не всі кейси завершуються без перенаправлення	Заявники, що поєднують кілька процедур
Портал ПФУ	Дистанційність, контроль статусів	Потрібні цифрові навички	Цифрово підготовлені заявники
Соціальний портал Мінсоцполітики	Стандартизовані сценарії	Бар’єри тлумачення критеріїв	Заявники з досвідом онлайн-подачі
«Дія»	Навігація і послуги у смартфоні	Технічні й навичкові бар’єри	Мобільні користувачі
Телефонне консультування	Підготовка до візиту, уточнення переліку документів	Неможливість повної перевірки документів	Мешканці сіл, маломобільні, старші

Таблиця 2.7 підтверджує гібридність доступу: цифрові канали працюють як ресурс для частини населення, але офлайн-консультація залишається критичною там, де заявник не впевнений у документах або не має навичок. У таких випадках люди прямо формулювали запит як потребу в «страхуванні

помилки», наприклад «я боюся, що подам неправильно», і саме офлайн-пояснення зменшувало ймовірність повторного звернення. Телефонне консультування виявилось корисним як попередній крок: заявник отримував перелік документів і приходив підготовленим, що робило прийом більш зібраним.

Для узагальнення переваг і труднощів цифровізації, які ми фіксували в практичних процедурах, подано таблицю 2.8.

Таблиця 2.8.

Виявлені переваги та труднощі цифровізації соціального захисту

Аспект цифровізації	Позитивний ефект	Практичне обмеження	Можливе рішення
Електронна подача заяв	Менше візитів	Авторизація, помилки, нерозуміння статусів	Супровід і пояснення кроків
Онлайн-інформування	Швидкий доступ до умов	Складність формулювань	Пам'ятки простою мовою
Контроль статусу	Прозорість для частини заявників	Нечіткість повідомлень для старших людей	Тлумачення фахівцем
Доступність для старших	Потенційна економія поїздок	Низька цифрова грамотність	Допомога у сервісній точці
Нерівність доступу	Розширення каналів	Відсутність пристроїв/інтернету	Комбінація онлайн і виїзних консультацій

Таблиця 2.8 дозволяє зробити висновок, що цифрові сервіси не підміняють очну роботу фахівця, а змінюють її характер: частина консультацій переноситься з «прийому документів» на «пояснення кроків», де громадянин потребує підтримки, щоб пройти інтерфейс і не допустити помилки. У зверненнях траплялися формулювання на кшталт «мені показує повідомлення, але я не розумію, що воно означає», і тоді завданням фахівця ставало не просто порадити «подайте онлайн», а допомогти людині пройти маршрут до кінця.

2.3. Проблеми в роботі установи та напрями вдосконалення соціального захисту населення

Під час практики нами виокремлено проблеми, які в реальній роботі Відділу трансформуються в бар'єри доступу до соціального захисту: кадрове навантаження, повторювані помилки заявників у документах, нерівність цифрових можливостей,

територіальна віддаленість частини населення, а також зростання складних випадків, пов'язаних із ветеранами та ВПО. У воєнний період ці проблеми загострюються, оскільки звернення частіше мають змішаний характер і потребують не одного “рішення”, а маршруту підтримки, що узгоджується з рекомендаціями органам місцевого самоврядування щодо організації соціальних послуг в умовах воєнного стану [44]. У такій ситуації навіть формально правильна процедура може виявитися “непрохідною” для людини, якщо їй бракує інформації або навичок, тому організація консультації стає частиною результату соціального захисту.

Кадрове навантаження в практиці проявлялося не лише через кількість людей у черзі, а через тривалість консультацій у випадках, коли заявник приходив без чіткого розуміння переліку документів або порядку подання. Типові формулювання на кшталт «я вже подавав(ла), але мені відмовили і я не розумію, що виправити», фактично перетворювали одну консультацію на детальне «розкладання» процедури. Друга група проблем пов'язана з цифровою нерівністю: частина громадян не користується е-сервісами, бо не має пристроїв або навичок, а частина – має доступ до інтернету, але губиться на кроках авторизації чи заповнення, тому навіть цифрова опція породжує потребу очної допомоги.

Питання дистанційного подання документів і розвитку онлайн-каналів є перспективним, але в практиці потребує сервісної підтримки, особливо для старших людей і маломобільних осіб. Як приклад цифрової послуги, яка може зменшувати кількість очних візитів, розглядається електронне звернення на призначення житлової субсидії через «Дію», однак ефект на локальному рівні залежить від того, чи є «людський місток» для тих, хто не може пройти цифровий маршрут самостійно [20]. Паралельно у 2025 році акцентувалася тема удосконалення порядку надання соціальних послуг, що створює нормативний контекст для зміни практик на місцях і потребує оперативних роз'яснень для населення [63]. У площині цифрової модернізації наукові публікації підкреслюють, що технології працюють лише разом із сервісним дизайном і інтеграцією даних, а не як «додатковий сайт» поруч із паперовою процедурою [71]. В українських дослідженнях також простежується теза, що модернізація соціального захисту вимагає стратегічного поєднання цифрових і

організаційних компонентів, і це співпадає з практичним досвідом, коли цифровий канал без консультації не дає доступності [51]. Міжнародний досвід OECD показує, що модернізація доступу до соціального захисту є результатом одночасної роботи зі стратегіями, технологіями й даними, а людський ресурс раціонально спрямовується на складні випадки, де заявник самостійно не може пройти процедуру [74].

Окремий практичний ресурс для зниження напруження в пікові періоди пов'язаний із впорядкуванням потоку відвідувачів через електронну чергу в ЦНАП, що зменшує час очікування і робить прийом прогнозованим для мешканців громади [62]. Для Відділу це має значення не як «технічна новація», а як інструмент сервісної дисципліни, який знижує конфліктність і дає змогу краще планувати консультаційний час для складних випадків.

Систематизацію проблем організації соціального захисту подано в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9.

Основні проблеми організації соціального захисту населення на рівні
громади

Проблема	Прояв у роботі установи	Наслідки для отримувачів послуг	Можливий напрям вирішення
Кадрове навантаження	Тривалі консультації, пікові черги	Відкладені звернення, повторні візити	Впорядкування прийому, перерозподіл функцій
Недостатня поінформованість	Неповні документи, помилкові очікування	Відмови/затримки	Пам'ятки, системні роз'яснення
Цифрова нерівність	Невміння користуватися сервісами	Неможливість дистанційного подання	Навчання і допомога у сервісних точках
Складність підтвердження статусів	Додаткові перевірки, “зависання” кейсів	Затягування строків	Міжвідомча координація
Територіальна віддаленість	Складність доїзду	Пропуск строків	Виїзні консультації
Комплексний супровід ветеранів	Потреба в маршрутизації	Розпорошення зусиль заявника	Процесний супровід
Обмеженість ресурсів	Невисока “пропускна спроможність”	Нерівність доступу	Партнерства, оптимізація процедур

Таблиця 2.9 показує, що проблеми взаємопов'язані: інформаційний розрив підсилює кадрове навантаження, цифрова нерівність збільшує частку очних

звернень, а територіальна віддаленість підвищує ціну помилки для заявника, бо кожен повторний візит означає нові витрати. У таких умовах дієвими є рішення, які зменшують повторюваність типових помилок і роблять маршрут допомоги зрозумілим з першого контакту.

Напрями вдосконалення соціального захисту у громаді подано в таблиці 2.10.

Таблиця 2.10.

Напрями вдосконалення соціального захисту населення у Яготинській
міській територіальній громаді

Напрямок удосконалення	Зміст заходу	Очікуваний результат	Виконавці
Розширення інформаційної роботи	Пам'ятки, алгоритми «крок за кроком», роз'яснення типових помилок	Менше повторних звернень	Відділ, ЦНАП, комунікаційні підрозділи
Регулярні виїзні прийоми	Консультації у старостинських округах	Доступність для мешканців сіл	Відділ, старости
Посилення ветеранського напрямку	Узгоджений маршрут супроводу і перенаправлення	Менше “розривів маршруту”	Відділ, партнерські сервіси
Розвиток електронної черги та цифрових сервісів	Запис, консультації щодо запису, допомога в поданні	Прогнозований прийом	ЦНАП, Відділ
Навчання користуванню е-послугами	Міні-сесії, підтримка на місці	Зменшення цифрової нерівності	Відділ, ЦНАП, партнери
Міжвідомча взаємодія	Узгодження маршрутів між установами	Менше дублювання дій	Виконавчі органи громади
Моніторинг потреб	Регулярне групування звернень і “проблемних тем”	Рішення на основі практичних даних	Відділ, виконком

Матеріал таблиці 2.10 дозволяє пояснити, що найбільш відчутні зміни виникають тоді, коли інституція зменшує повторюваність “типових помилок” і забезпечує ясний маршрут для складних категорій. Інформаційні алгоритми й короткі пам'ятки працюють як інструмент зниження навантаження на консультацію, виїзні прийоми компенсують територіальну віддаленість, а цифрова підтримка робить онлайн-канали доступними не лише для цифрово підготовлених заявників. У ветеранській сфері ключовим стає процесний супровід, де заявник отримує не набір посилань, а послідовність дій, яку реально виконати.

Висновки до розділу 2

У висновках до розділу 2 нами зафіксовано підсумки роботи, виконаної під час практики у Відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради. У фокусі був не перелік функцій установи, а те, як вони реалізуються у щоденному сервісному процесі: від первинного звернення громадянина до вибору маршруту оформлення і завершення процедури. Практика показала, що звернення рідко виглядають як готова «заява на конкретну послугу» – частіше люди приходять із ситуацією, яку потрібно перетворити на послідовність юридично коректних кроків, тому консультація і перевірка документів стають таким самим робочим інструментом, як і власне прийом заяв. У цьому контексті показовими були типові формулювання заявників: «поясніть, що саме треба донести», «я не розумію, чому відмовили», «підкажіть, з чого почати», що вимагає від фахівця не лише знання процедури, а й уміння побудувати зрозумілий алгоритм для людини та зменшити ймовірність повторного звернення через формальну помилку.

Змістовий аналіз структури звернень у період практики показав домінування питань, пов'язаних із субсидіями, пільгами та соціальними допомогами, що в умовах громади формує сталий щоденний потік консультацій. Паралельно простежується посилення комплексних звернень у ветеранському напрямі та у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб, де заявники частіше потребують не одного «оформлення», а послідовності дій: уточнення статусу, визначення доступних гарантій, підготовки документів, перенаправлення до профільних сервісів, а інколи – супроводу на наступних етапах. Саме в цих категоріях помітно зростає значення координації, оскільки звернення охоплюють кілька підтем одночасно і легко «ламаються» на переходах між установами та цифровими інструментами. Практичні спостереження також підтвердили, що поєднання офлайн- та онлайн-каналів стає базовою моделлю доступу: цифрові сервіси прискорюють частину процедур для підготовлених користувачів, але для значної частини населення залишаються складними через бар'єри цифрової грамотності, авторизації, тлумачення повідомлень і невпевненість у правильності виконаних кроків. У цих ситуаціях люди

формулювали потребу як «страх помилки», наприклад «я боюся зробити неправильно і втратити час», а консультація фактично виконувала функцію сервісного страхування.

Сформульовані напрями вдосконалення впливають із виявленої логіки бар'єрів: у більшості випадків проблема виникала не на рівні «наявності права», а на рівні проходження маршруту – у підготовці пакета документів, розумінні послідовності дій, переході між офлайн- і онлайн-каналами, а також у координації звернення, коли воно охоплює кілька потреб одночасно. Тому пропозиції спрямовано на підвищення керованості та зрозумілості цього маршруту: сервісна організація прийому і попередня підготовка заявника (щоб зменшити повторні візити), системні роз'яснення типових помилок у документах, виїзні консультації для мешканців віддалених населених пунктів, а також процесний супровід у ветеранському напрямі, де результат залежить від чіткої координації кроків. Практичні спостереження, отримані під час роботи у Відділі, узгоджуються з висновками теоретичної частини: соціальний захист на рівні громади функціонує як поєднання процедурного регулювання та сервісної взаємодії, і якість підтримки для людини визначається тим, наскільки послідовно й доступно організовано шлях до конкретної допомоги в реальних умовах звернення.

ВИСНОВКИ

У межах бакалаврської роботи нами досягнуто мети, що полягала в обґрунтуванні напрямів удосконалення організації соціального захисту населення України в умовах воєнного стану на підставі поєднання теоретико-правового аналізу з матеріалами практики. Логіка дослідження була побудована так, щоб кожне завдання давало перевірюваний результат: теоретичні положення не залишалися «описом системи», а переходили в критерії оцінки процедур, доступу та узгодженості рішень, які ми спостерігали на рівні установи соціального захисту як бази практики. Підсумкові результати роботи мають якісний і кількісний вимір: по-перше, сформовано узгоджену аналітичну рамку, що дозволяє пов'язувати гарантію, процедуру й результат для заявника; по-друге, систематизовано нормативне поле за ключовими напрямками підтримки; по-третє, описано профілі ризиків і домінуючі форми соціального захисту для різних категорій населення; по-четверте, виділено проблемні вузли функціонування системи під час війни та показано, як вони проявляються в маршруті звернення; по-п'яте, сформульовано пропозиції, орієнтовані на зменшення процедурних втрат заявника та підвищення узгодженості роботи установи з суміжними інституціями

Теоретичний результат розділу 1 полягає в уточненні підходу до соціального захисту як до системи, що працює через послідовність «потреба – інструмент – процедура – результат», а не через формальний перелік програм. Ми показали, що функції соціального захисту в реальних умовах проявляються через здатність підтримки своєчасно підхоплювати домогосподарство в момент ризику, знижувати накопичення уразливості й давати можливість відновити спроможність через послуги, супровід, доступ до зайнятості та реабілітації. Цей підхід задав практичний критерій оцінки: коли заявник формулює запит «мені треба зробити все за один раз» або «потрібно, щоб пояснили кроки», ми оцінюємо не лише правову наявність гарантії, а реалістичність маршруту її реалізації. Кількісним підтвердженням структурування матеріалу в розділі 1 є наявність системи аналітичних таблиць, які

відображають рівні реалізації соціального захисту, логіку оцінювання системи, карту форм підтримки за категоріями населення та проблемні вузли воєнного часу, що дозволило уникнути дублювання тексту й зосередити аргументацію на змістових висновках

Результати виконання завдання щодо нормативно-правового забезпечення соціального захисту полягають у тому, що нами встановлено ключову закономірність воєнного періоду: навіть добре виписана гарантія втрачає практичну дієвість, якщо процедура не відповідає мобільності населення й обмеженням, з якими стикається заявник. У роботі нормативне поле розглянуто як ланцюг, де закон закріплює право, підзаконний акт задає порядок реалізації, а інституція на місці забезпечує сервісну частину, прийом документів і навігацію. У кількісному вимірі цей блок охопив 19 актів законодавчого й підзаконного рівнів, що дозволило зіставити напрями регулювання за категоріями отримувачів і за формами підтримки. У якісному вимірі зроблено висновок, що для місцевого рівня визначальним стає не «обсяг нормативної бази», а її процедурна узгодженість і пояснюваність для заявника, коли людина отримує відповідь не у вигляді посилання на норму, а у вигляді зрозумілого порядку дій

У межах завдання щодо напрямів і форм соціального захисту різних категорій населення нами систематизовано, що домінуючі форми підтримки залежать від профілю ризику й тривалості наслідків. Для військовослужбовців і сімей провідним є поєднання статусних гарантій, компенсаційних механізмів і сервісів відновлення, де будь-яка процедура «затримки» одразу збільшує витрати сім'ї й послаблює ефект підтримки. Для ветеранів ключовою виявляється траєкторія реінтеграції, що поєднує гарантію за статусом із доступом до медичних, реабілітаційних і соціальних сервісів та можливістю повернення до зайнятості. Для внутрішньо переміщених осіб соціальний захист не може обмежуватися короткостроковою допомогою, бо довгий горизонт ризиків пов'язаний із житлом, розривами в освіті та зайнятості, отже потрібні рішення, що дають послідовність підтримки. Для осіб і дітей з інвалідністю центральною є зв'язка «виплата + послуга», оскільки саме доступність сервісів визначає якість життя. Для дітей в інституціях соціальний захист набуває

організаційного виміру безпеки та стабільності середовища, де результат залежить від координації установ. Для малозабезпечених сімей чутливим є питання адресності та пояснюваності рішення, бо недовіра виникає тоді, коли домогосподарство не розуміє логіки оцінки потреби. Кількісно цей блок підкріплено систематизацією профільних джерел і побудовою узагальнювальних таблиць, у яких категорії співвіднесено з домінуючими формами підтримки та типовими «вузлами» маршруту заявника

Завдання щодо аналізу проблем функціонування системи соціального захисту під час воєнного стану виконано через виокремлення взаємопов'язаних проблемних вузлів, які повторюються в різних сегментах підтримки й безпосередньо впливають на доступ. До них віднесено шок доходів і зайнятості, який розширює коло людей у ризику; фінансові обмеження, що посилюють ціну помилки адресності й затримки; процедурні бар'єри доступу, пов'язані з документами, реєстрами й інформаційними розривами; фрагментацію управління, коли заявник отримує «частини» допомоги; територіальну нерівномірність спроможності громад, що робить підтримку залежною від місця перебування; дефіцит індикаторів, які показують реальний результат для домогосподарства, а не лише формальне охоплення. У якісному вимірі нами показано, що в умовах війни система «ламається» не лише там, де бракує коштів, а там, де маршрут заявника виявляється надто складним, а установа не має можливості швидко пояснити порядок дій і забезпечити узгодженість із суміжними інституціями. У кількісному вимірі результати цього аналізу відображено через узагальнення проблем у таблицях і через зіставлення проблемних вузлів із джерелами перевірки, що створює основу для подальшого моніторингу

Практичні результати роботи пов'язані з аналізом організації соціального захисту на базі установи, де заявник фактично проходить «вхід» у систему: отримує консультацію, подає документи, уточнює кроки, дізнається строки й отримує результат. Під час опрацювання практичних матеріалів нами зафіксовано повторювану ситуацію, коли заявник прагне мінімізувати кількість візитів і «закрити питання» за один прийом, що формує вимогу до установи давати максимально точну первинну навігацію. Якісний результат практичного блоку полягає у виділенні

типології бар'єрів, що призводять до повторних звернень: інформаційні (нестача чіткої карти кроків), процедурні (дублювання дій), реєстрові (невідповідність даних), міжвідомчі (переадресація без зрозумілого маршруту), часові (невизначеність строків). Ця типологія використана як основа для рекомендацій, спрямованих на підвищення передбачуваності маршруту заявника та на зменшення навантаження на прийом через скорочення повторних візитів

Сформульовані рекомендації в роботі мають практичну орієнтацію на результат, який можна перевіряти в роботі установи: зменшення повторних звернень через стандартизовану первинну консультацію та зрозумілий перелік кроків для типових ситуацій; скорочення процедурних втрат через внутрішнє узгодження дій між прийомом, перевіркою й передачею документів; підвищення якості взаємодії з реєстрами через раннє виявлення типових невідповідностей даних і визначення алгоритму їх виправлення; посилення координації з суміжними інституціями в ситуаціях, де підтримка складається з кількох елементів; поліпшення комунікації щодо строків і проміжного статусу звернення, бо саме відсутність передбачуваності найчастіше провокує повторні візити й додаткове навантаження на систему. У сукупності ці пропозиції спрямовані на те, щоб соціальний захист на місцевому рівні сприймався заявником як послідовний маршрут, а не як набір несумісних кроків

Перспективи подальших досліджень пов'язані з поглибленням емпіричної частини через порівняння практик різних громад і типів територій, що дасть змогу відділити проблеми, зумовлені загальнодержавними процедурами, від проблем, які виникають через локальну організацію сервісу. Додатковий напрям полягає в розробленні набору прикладних індикаторів, придатних для регулярного моніторингу результату соціального захисту для домогосподарства, коли оцінюється не тільки факт призначення допомоги, а й те, чи стабілізовано житлові умови, чи збережено доступ до послуг, чи підтримано повернення до зайнятості або навчання, чи зменшено ризик тривалої уразливості. Такий підхід відкриває можливість перейти від фіксації проблем до перевірки ефективності конкретних організаційних рішень у соціальному захисті в умовах воєнного стану та в період відновлення

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баженова О. В., Варналій З. С., Чеберяко О. В. Соціальна безпека людини в умовах військової агресії: індикатори та оцінювання (на прикладі України). Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2023. № 8. 10 с. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-07-02>. URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2023-8-07-02/2023-8-07-02> (дата звернення: 14.05.2026).
2. Базиленко А. К., Ленюський Д. О., Маслянікова І. В. Особливості системи соціального захисту та соціального забезпечення військовослужбовців ЗС України. Актуальні проблеми економіки. 2024. № 12, т. 2 (282/2). С. 6–17. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2024-2-282-6-17>. URL: https://eco-science.net/wp-content/uploads/2024/12/12.2.24._topic_Anastasia-Bazylenko-Denis-Leniuskyi-Iryna-Maslyanikova-6-17.pdf (дата звернення: 14.05.2026).
3. Бобось М. Л. Трансформація механізмів державного управління у сфері соціального захисту вразливих груп населення в умовах воєнного стану в Україні. Право та державне управління. 2023. № 4. С. 497–505. DOI: <https://doi.org/10.32782/pdu.2023.4.69>. URL: https://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/4_2023/71.pdf (дата звернення: 14.05.2026).
4. Бондар М. І. Соціальне забезпечення та соціальний захист в Україні. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 34. С. 11–18. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-10>. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/976> (дата звернення: 14.05.2026).
5. Бортняк К. В., Макарова Т. П. Сучасний стан адміністративно-правової системи соціального і правового захисту військовослужбовців та членів їх сімей в Україні. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: юридичні науки. 2024. Т. 35 (74), № 2. С. 130–139. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2707-0581/2024.2/20>.

URL: https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2024/2_2024/22.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

6. Бурик З. Сучасні виклики реалізації соціальної політики в умовах війни та післявоєнного відновлення та в контексті сталого розвитку. Аспекти публічного управління. 2025. Т. 13, № 2. С. 33–43. DOI: <https://doi.org/10.15421/152518>. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/1121> (дата звернення: 14.05.2026).

7. Ветеранський простір Яготинської міської ради. Ти як? : вебплатформа Всеукраїнської програми ментального здоров'я. URL: <https://howareu.com/facilities/veteranskii-prostir-iagotinskoyi-miskoyi-radi> (дата звернення: 14.05.2026).

8. Грень Т. Я. Особливості реалізації політики соціального захисту територій в умовах війни. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2022. Т. 33 (72), № 6. С. 80–84. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2022.6/13>. URL: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2022/6_2022/13.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

9. Державна соціальна підтримка осіб та дітей з інвалідністю в Україні: діючий механізм і напрямки його вдосконалення / В. Ієрусалимов, Ю. Маркуц, М. Сопілка, І. Студеннікова, Д. Андрієнко, А. Яковчук. Київ : Київська школа економіки, 2024. 41 с. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/media/53711/file/UKR%20Social%20support%20to%20PWd%20and%20CwD.pdf.pdf> (дата звернення: 14.05.2026).

10. Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа, Заява, Список, Реєстр, Перелік від 20.03.2022 № 332. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/332-2022-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

11. Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу Пенсійним фондом України : Постанова Кабінету Міністрів

України від 16.09.2022 № 1041. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1041-2022-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

12. Деякі питання надання, нарахування та виплати житлових субсидій і пільг для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива з урахуванням енергетичної кризи, що склалася в м. Харкові та населених пунктах Харківській області : Постанова Кабінету Міністрів України; Перелік від 08.05.2024 № 521. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/521-2024-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

13. Деякі питання організації надання соціальних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Перелік від 14.01.2026 № 64. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/64-2026-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

14. Деякі питання підтримки внутрішньо переміщених осіб : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.07.2023 № 709. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/709-2023-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

15. Деякі питання соціального захисту громадян, які потрапили у складні життєві обставини : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Перелік від 30.12.2022 № 1475. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1475-2022-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

16. Деякі питання соціального захисту осіб, які мають особливі та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, ветеранів війни та осіб, що працюють в спеціальних умовах : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа, Заява, Перелік від 27.12.2023 № 1396. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1396-2023-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

17. Дідківська О. Г. Соціальний захист дітей в інституціях в Україні під час війни. Український соціум. 2025. № 4 (95). С. 151–162. DOI:

<https://doi.org/10.15407/socium2025.04.151>. URL: https://ukr-socium.org.ua/wp-content/uploads/2026/01/151_162-No-4-95-2025_ukr.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

18. е-Ветеран. е-Ветеран : електронна платформа. URL: <https://eveteran.gov.ua/> (дата звернення: 14.05.2026).

19. ЄДРБВ. Міністерство у справах ветеранів України : офіційний вебсайт. URL: <https://mva.gov.ua/edrvw> (дата звернення: 14.05.2026).

20. Заява на субсидію. Дія : державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/services/zvernennya-na-priznachennya-zhitlovih-subsidij-v-elektronnij-formi> (дата звернення: 14.05.2026).

21. Заява щодо супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. е-Ветеран : електронна платформа. URL: <https://eveteran.gov.ua/services/zaiava-shchodo-suprovodu-veteraniv-viiny-ta-demobilizovanykh-osib> (дата звернення: 14.05.2026).

22. Іванісов О. В. Соціальний захист як інструмент забезпечення соціальної безпеки населення України. Український журнал прикладної економіки та техніки. 2024. Т. 9, № 1. С. 46–50. DOI: <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2024-1-7>. URL: https://ujae.org.ua/wp-content/uploads/2024/02/ujae_2024_r01_a7.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

23. Ігнатюк А., Приказюк Н., Шолойко А. Функціонування системи соціального захисту України в умовах сучасних викликів. Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice. 2023. Vol. 6, No. 53. P. 393–404. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.6.53.2023.4226>. URL: <https://fkд.net.ua/index.php/fkd/article/view/4226> (дата звернення: 14.05.2026).

24. Козарезенко Л. В. Фінансова складова соціального захисту населення України в умовах воєнного стану. Ефективна економіка. 2024. № 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.2.3>. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/3058> (дата звернення: 14.05.2026).

25. Кононець В. П. Актуальні питання соціального захисту та надання послуг військовослужбовцям та внутрішньо переміщеним особам. Юридичний науковий електронний журнал. 2024. № 3. С. 312–315. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524->

[0374/2024-3/73](#). URL: https://www.lsej.org.ua/3_2024/75.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

26. Мадалиць В. В. Соціальна функція держави та права людини: механізми захисту в умовах воєнного стану. Аналітично-порівняльне правознавство. 2025. № 1. С. 41–47. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.01.5>. URL: <https://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/323244> (дата звернення: 14.05.2026).

27. Мітченко К. Ф. Управління соціальними видатками державного бюджету як складова забезпечення соціальної функції держави. Бізнес Інформ. 2025. № 11. С. 437–446. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2025-11-437-446>. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2025-11_0-pages-437_446.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

28. Орлова Н. С., Сіденко Ю. Л., Мірко Н. В. Соціальна безпека та соціальний захист населення України: державно-управлінський аспект. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 8. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.8.2>. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/4399> (дата звернення: 14.05.2026).

29. Підприємства міської ради. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. URL: <https://yagotinmiska-rada.gov.ua/pidpriemstva-miskoi-radi-19-34-56-12-01-2017/> (дата звернення: 14.05.2026).

30. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. Пенсійний фонд України : вебпортал. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/> (дата звернення: 14.05.2026).

31. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях : Постанова Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 560. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/560-2022-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

32. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо соціального захисту осіб з інвалідністю та захисту прав дітей : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.11.2024 № 1434. База даних «Законодавство України» /

Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1434-2024-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

33. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо спрощення процедури надання особам статусу особи з інвалідністю внаслідок війни та члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України : Постанова Кабінету Міністрів України від 09.04.2024 № 416. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/416-2024-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

34. Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо удосконалення надання соціальних послуг : Закон України від 26.03.2025 № 4332-IX. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4332-20> (дата звернення: 14.05.2026).

35. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям : Закон України від 01.06.2000 № 1768-III. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1768-14> (дата звернення: 14.05.2026).

36. Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації зареєстрованих безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Перелік від 30.03.2023 № 446. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/446-2023-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

37. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/280/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 14.05.2026).

38. Про реалізацію експериментального проекту щодо надання субсидії на оплату вартості або частини вартості найму (оренди) житлового приміщення (частини житлового приміщення) та компенсації частини податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку та військового збору : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа, Договір, Заява, Коефіцієнти, Повідомлення від 25.10.2024 № 1225. База даних «Законодавство

України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1225-2024-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

39. Про реалізацію експериментального проекту щодо удосконалення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа, Заява від 13.06.2023 № 601. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/601-2023-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

40. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2671-19> (дата звернення: 14.05.2026).

41. Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива : Постанова Кабінету Міністрів України; Положення, Форма типового документа, Заява, Декларація від 21.10.1995 № 848. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/848-95-%D0%BF> (дата звернення: 14.05.2026).

42. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3551-12> (дата звернення: 14.05.2026).

43. Режим роботи. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. URL: <https://yagotinmiska-rada.gov.ua/rezhim-roboti-14-37-25-16-11-2021/> (дата звернення: 14.05.2026).

44. Рекомендації громадам щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. Асоціація міст України. 10 березня 2022. URL: <https://auc.org.ua/novyna/rekomendaciyi-gromadam-shchodo-organizaciyi-nadannya-socialnyh-poslug-v-umovah-voyennogo> (дата звернення: 14.05.2026).

45. Рішення позачергової 82 сесії Яготинської міської ради. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. 26.03.2025. URL: <https://yagotinmiskara.gov.ua/news/1742978859/> (дата звернення: 14.05.2026).

46. Рішення позачергової 89 сесії Яготинської міської ради. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. 20.08.2025. URL: <https://yagotinmiskara.gov.ua/news/1755688587/> (дата звернення: 14.05.2026).

47. Рішення позачергової 97 сесії Яготинської міської ради. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. 21.01.2026. URL: <https://yagotinmiskara.gov.ua/news/1768992889/> (дата звернення: 14.05.2026).

48. Рішення позачергової 102 сесії Яготинської міської ради. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. 06.05.2026. URL: <https://yagotinmiskara.gov.ua/news/1778216363/> (дата звернення: 14.05.2026).

49. Ситник О. І. Соціальна політика як інструмент забезпечення сталого розвитку держави. Політикус. 2025. Вип. 5. С. 69–74. DOI: <https://doi.org/10.24195/2414-9616.2025-5.11>. URL: https://politicus.od.ua/5_2025/13.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

50. Сіньова Л. М. Соціально-правовий захист ветеранів війни: міжнародний досвід. Право та інновації. 2025. № 2 (50). С. 21–27. DOI: [https://doi.org/10.37772/2518-1718-2025-2\(50\)-3](https://doi.org/10.37772/2518-1718-2025-2(50)-3). URL: <https://pti.org.ua/ndipzir/en/article/view/1283> (дата звернення: 14.05.2026).

51. Соболев В. М., Хорошев М. І. Особливості та перспективи цифрової модернізації соціального захисту в Україні. Бізнес Інформ. 2025. № 11. С. 205–216. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2025-11-205-216>. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2025-11_0-pages-205_216.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

52. Соціальна підтримка малозабезпечених сімей в Україні: системні проблеми та рекомендації щодо вдосконалення. UNICEF. Лютий 2025. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/documents/social-support-to-low-income-families> (дата звернення: 14.05.2026).

53. Соціальна підтримка малозабезпечених сімей: недоліки системи та рекомендації щодо її удосконалення / В. Ієрусалимов, Ю. Маркуц, М. Сопілка, І. Студеннікова, Д. Андрієнко, А. Яковчук. Київ, 2024. 34 с. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/media/53776/file/UKR%20малозабезпечені%20звіт-1.pdf.pdf> (дата звернення: 14.05.2026).

54. Соціальний веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики. Соціальний портал Мінсоцполітики. URL: <https://soc.gov.ua/welcome> (дата звернення: 14.05.2026).

55. Соціальний захист. Гід онлайн Дія. URL: <https://guide.diia.gov.ua/thematic-area/sotsialnyi-zakhyst> (дата звернення: 14.05.2026).

56. Соціальний захист в Україні: потреби сьогодення та майбутнього. Washington, DC : World Bank Group, 2022. 4 с. URL: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099619207072274787> (дата звернення: 14.05.2026).

57. Соціальний паспорт Яготинської міської територіальної громади Київської області : станом на 2023 рік. Stabilization Support Services. 2024. 79 с. URL: https://sss-ua.org/wp-content/uploads/2024/08/Sotsialnyy-pasport_YAhotynska-TH-1.pdf (дата звернення: 14.05.2026).

58. Соціальний портал Мінсоцполітики. Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України : офіційний вебсайт. URL: <https://www.msp.gov.ua/e-servisy/soc-portal> (дата звернення: 14.05.2026).

59. Структура. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. URL: <https://yagotinmiska-rada.gov.ua/struktura-08-40-42-18-01-2024/> (дата звернення: 14.05.2026).

60. Теремецький В. І., Кельбя С. Г. Адміністративно-правове регулювання соціального захисту військовослужбовців в Україні. Наукові записки. Серія: Право. 2024. Вип. 16. С. 253–259. DOI: <https://doi.org/10.36550/2522-9230-2024-16-253-259>. URL: <https://repository.ndippp.gov.ua/bitstream/handle/765432198/928/469-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-879-1-10-20240805.pdf> (дата звернення: 14.05.2026).

61. Трунова Г. А. Гарантії соціального захисту ветеранів війни: необхідність модернізації законодавства. Нове українське право. 2025. Вип. 4. С. 23–30. DOI: <https://doi.org/10.51989/NUL.2025.4.2>. URL: <https://www.newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/812> (дата звернення: 14.05.2026).
62. У ЦНАП запрацювала електронна черга. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. 13.06.2025. URL: <https://yagotinmiskara.gov.ua/news/1749817461/> (дата звернення: 14.05.2026).
63. Удосконалення порядку надання соціальних послуг: ключові зміни. Національна соціальна сервісна служба України. 19 травня 2025. URL: <https://nssu.gov.ua/news/udoskonalennia-poriadku-nadannia-sotsialnykh-posluh-kliuchovi-zminy> (дата звернення: 14.05.2026).
64. Урба С. Державна політика соціального захисту населення в системі економічної безпеки України. Економіка та суспільство. 2023. № 53. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-53-37>. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2644> (дата звернення: 14.05.2026).
65. Федорович І. М., Шевчук Я. О. Соціальний захист населення в умовах воєнного стану: сучасний стан та перспективи розвитку. Інвестиції: практика та досвід. 2024. № 4. С. 161–167. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.4.161>. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/3041> (дата звернення: 14.05.2026).
66. Хорошев М. І. Ефективність системи соціального захисту в Україні в умовах війни. Бізнес Інформ. 2024. № 10. С. 268–277. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-10-268-277>. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2024-10_0-pages-268_277.pdf (дата звернення: 14.05.2026).
67. ЦНАП. Яготинська міська рада : офіційний вебсайт. URL: <https://yagotinmiska-rada.gov.ua/cnap-14-35-16-16-11-2021/> (дата звернення: 14.05.2026).

68. Чудик-Білоусова Н. І. Розвиток системи соціального забезпечення військовослужбовців у сучасних умовах. Університетські наукові записки. 2024. № 3–4 (100). С. 43–60. DOI: <https://doi.org/10.37491/UNZ.100.3>. URL: https://www.unz.univer.km.ua/index.php/unz/uk/article/view/100_43-60 (дата звернення: 14.05.2026).

69. Яготинська територіальна громада. Децентралізація : офіційний портал. URL: <https://decentralization.ua/newgromada/4096> (дата звернення: 14.05.2026).

70. Access Study: Understanding Effective Coverage and Barriers to the Ukrainian State Social Protection System (December 2024). UNHCR Operational Data Portal. 16 December 2024. URL: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/113207> (дата звернення: 14.05.2026).

71. Fedirko N. Digital social protection in Ukraine: prerequisites and strategic challenges. Social and Labour Relations: Theory and Practice. 2022. Vol. 12, Issue 1. P. 1–13. DOI: [https://doi.org/10.21511/slrrp.12\(1\).2022.01](https://doi.org/10.21511/slrrp.12(1).2022.01). URL: <https://businessperspectives.org/index.php/journals/social-and-labour-relations-theory-and-practice/issue-419/digital-social-protection-in-ukraine-prerequisites-and-strategic-challenges> (дата звернення: 14.05.2026).

72. Impact of the crisis on employment, incomes and social protection. International Labour Organization. November 2022. 2 p. URL: <https://www.ilo.org/resource/brief/impact-crisis-employment-incomes-and-social-protection> (дата звернення: 14.05.2026).

73. Megatrends and the Future of Social Protection. Paris : OECD Publishing, 2024. 85 p. DOI: <https://doi.org/10.1787/6c9202e8-en>. URL: https://www.oecd.org/en/publications/megatrends-and-the-future-of-social-protection_6c9202e8-en.html (дата звернення: 14.05.2026).

74. Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries. Paris : OECD Publishing, 2024. 131 p. DOI: <https://doi.org/10.1787/af31746d-en>. URL: https://www.oecd.org/en/publications/modernising-access-to-social-protection_af31746d-en.html (дата звернення: 14.05.2026).

75. Social policies for an inclusive recovery in Ukraine. Paris : OECD Publishing, 2022. 8 p. DOI: <https://doi.org/10.1787/506fcefcb-en>. URL: https://www.oecd.org/en/publications/social-policies-for-an-inclusive-recovery-in-ukraine_506fcefcb-en.html (дата звернення: 14.05.2026).
76. Strengthening the human capital of forcibly displaced persons in and from Ukraine: Background note for the Ukraine Recovery Conference 2024. Paris : OECD Publishing, 2024. 12 p. DOI: <https://doi.org/10.1787/9afedf7c-en>. URL: https://www.oecd.org/en/publications/strengthening-the-human-capital-of-forcibly-displaced-persons-in-and-from-ukraine_9afedf7c-en.html (дата звернення: 14.05.2026).
77. Ukraine rapid damage and needs assessment (RDNA4): February 2022 – December 2024 / World Bank Group, Government of Ukraine, European Union, United Nations. Washington, DC : World Bank, 2025. 195 p. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099022025114040022/pdf/P180174-ca39eccd-ea67-4bd8-b537-ff73a675a0a8.pdf> (дата звернення: 14.05.2026).
78. Ukraine: regional social protection overview. ACAPS. 21 November 2023. 19 p. URL: <https://www.acaps.org/en/countries/archives/detail/ukraine-social-protection-overview> (дата звернення: 14.05.2026).