

УДК 351

DOI: 10.26565/2218-2470-2020-9-02

## СИСТЕМА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: СУЧАСНИЙ СТАН

**Горбунова-Рубан Світлана Олександрівна** – кандидат соціологічних наук, доцент, професор кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна, email: [Gorbunova-ruban@citynet.kharkov.ua](mailto:Gorbunova-ruban@citynet.kharkov.ua), ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9386-5323>

**Вітковська Інна Миколаївна** – старший викладач кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна, email: [i.vitkovskaja@karazin.ua](mailto:i.vitkovskaja@karazin.ua), ORCID ID <https://orcid.org/0000-0001-5624-4301>

*Стаття присвячена одній з актуальних наукових проблем – аналізу ролі громадських організацій у системі надання соціальних послуг. Актуальність обраної теми також підтверджується введенням в дію нового Закону України «Про соціальні послуги», мета якого зняти державну монополію на надання соціальних послуг, сприяти налагодженню партнерських відносин державних і комунальних підприємств з громадськими та благодійними організаціями та залученню останніх до допомоги особам та/або сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах.*

*У статті поняття «соціальні послуги» визначається як дії державних організацій, комунальних підприємств, громадських організацій та фізичних осіб, які спрямовані на профілактику складних життєвих обставин осіб та/або сімей, подолання таких обставин або їх мінімізацію.*

*Мета статті – визначити роль громадських організацій у системі надання соціальних послуг у м. Харкові.*

*Акцент у статті робиться на аналізі громадських організацій як суб'єктів надання соціальних послуг у м. Харкові. Описано унікальний досвід співпраці місцевої влади м. Харкова з громадськими та благодійними організаціями при наданні соціальних послуг на прикладі проекту «Єдина соціальна мережа». Зокрема, у 2019 році переможцями конкурсу на виконання пропозицій соціального замовлення «Єдина соціальна мережа» стали 46 громадських організацій, які реалізували понад 60 соціальних проектів коштом міського бюджету. У статті зазначається, що особливостями громадських організацій при наданні соціальних послуг є те, що вони в порівнянні з державними організаціями менш формалізовані та бюрократизовані, використовують індивідуалізований підхід до кожного клієнта, надають додаткові послуги, а також залучають широке коло фахівців та волонтерів для розв'язання проблем осіб та/або сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах.*

*Ключові слова:* соціальні послуги, складні життєві обставини, соціальна робота, громадські організації.

## СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ

**Горбунова-Рубан Светлана Александровна** – кандидат социологических наук, доцент, профессор кафедры социологии управления и социальной работы Харьковского национального университета имени В. Н. Каразина, площадь Свободы, 4, Харьков, 61022, Украина, email: [Gorbunova-ruban@citynet.kharkov.ua](mailto:Gorbunova-ruban@citynet.kharkov.ua), ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9386-5323>

**Витковская Инна Николаевна** – старший преподаватель кафедры социологии управления и социальной работы Харьковского национального университета имени В. Н. Каразина, площадь Свободы, 4, Харьков, 61022, Украина, email: [i.vitkovskaja@karazin.ua](mailto:i.vitkovskaja@karazin.ua), ORCID ID <https://orcid.org/0000-0001-5624-4301>

*Статья посвящена одной из актуальных научных проблем – анализу роли общественных организаций в системе предоставления социальных услуг. Актуальность выбранной темы также подтверждается введением в действие нового Закона Украины «О социальных услугах», цель которого снять государственную монополию на предоставление социальных услуг, способствовать налаживанию партнерских отношений государственных и коммунальных предприятий с общественными и благотворительными организациями и привлечению последних к помощи лицам и/или семьям, которые оказались в сложных жизненных обстоятельствах.*

*В статье понятие «социальные услуги» определяется как действия государственных организаций, коммунальных предприятий, общественных организаций и физических лиц, направленные на профилактику сложных жизненных обстоятельств лиц и/или семей, которые в них находятся, преодоление таких обстоятельств или их минимизацию.*

*Цель статьи – определить роль общественных организаций в системе предоставления социальных услуг в г. Харькове.*

*Акцент в статье делается на анализ роли общественных организаций как субъектов предоставления социальных услуг в г. Харькове. Описан уникальный опыт сотрудничества местной власти г. Харькова с общественными и благотворительными организациями при предоставлении социальных услуг на примере проекта «Единая социальная сеть». В частности, в 2019 году победителями конкурса на выполнение предложений социального заказа «Единая социальная сеть» стали 46 общественных организаций, которые реализовали более 60 социальных проектов за счет городского бюджета. В статье отмечается, что особенностями общественных организаций при предоставлении социальных услуг является то, что они по сравнению с государственными организациями менее формализованные и бюрократизированы, используют индивидуализированный подход к каждому клиенту, предоставляют дополнительные услуги, а также привлекают широкий круг специалистов и волонтеров для решения проблем лиц и/или семей, которые оказались в сложных жизненных обстоятельствах.*

***Ключевые слова:** социальные услуги, сложные жизненные обстоятельства, социальная работа, общественные организации.*

## THE SYSTEM OF PROVIDING OF SOCIAL SERVICES: THE CURRENT STATE

**Gorbunova-Ruban Svitlana** – PhD (Sociology), Associate Professor, Professor of Department of Sociology of Management and Social Work, V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, email: [Gorbunova-ruban@citynet.kharkov.ua](mailto:Gorbunova-ruban@citynet.kharkov.ua), ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9386-5323>

**Vitkovska Inna** – Senior Lecture of Department of Sociology of Management and Social Work, V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, e-mail: [i.vitkovskaja@karazin.ua](mailto:i.vitkovskaja@karazin.ua), ORCID ID <https://orcid.org/0000-0001-5624-4301>

*The article is devoted to one of the current scientific problems – the analysis of the role of public organizations in the system of social services. The relevance of the chosen topic is also confirmed by the introduction of the new Law of Ukraine «On Social Services», which aims to remove the state monopoly on social services, promote partnerships between state and municipal enterprises and public and charitable organizations and involve the latter in helping individuals and/or seven who found themselves in difficult life circumstances.*

*In the article, the term «social services» is defined as actions of state organizations, municipal organizations, non-government organizations and individuals aimed to prevent difficult life circumstances of persons and/or families being in them, overcoming such circumstances or minimizing them.*

*The purpose of the article is to determine the role of public organizations in the system of providing social services in Kharkiv.*

*The article focuses on the analysis of public organizations as subjects of social services in Kharkiv. Unique experience of cooperation of local authorities of Kharkiv with public and charitable organizations in providing social services on the example of the project «Unified social network» is described. In particular, in 2019, the winners of the tender for the implementation of social order proposals «Unified Social Network» were 46 public organizations that have implemented more than 60 social projects at the expense of the city budget. The article notes that the peculiarities of public organizations in providing social services are that they are less formalized and bureaucratic than state organizations, use an individualized approach to each client, provide additional services, and involve a wide range of professionals and volunteers to solve problems of individuals and / or families who find themselves in difficult life circumstances.*

**Keywords:** social services, difficult life circumstances, social work, non-government organizations.

В сучасному українському суспільстві актуалізується потреба у всебічній підтримці соціально незахищених верств населення та комплексній програмі надання соціальних послуг особам та/або сім'ям, які потрапили до складної життєвої ситуації та не можуть самостійно її подолати. Актуальність обраної теми також підтверджується введенням в дію нового Закону України «Про соціальні послуги» (Про соціальні послуги: Закон України, 2019), мета якого зняти державну монополію на надання соціальних послуг та залучити громадські організації та фізичних осіб до допомоги особам та/або сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах.

У вітчизняній науці вивченню особливостей надання соціальних послуг присвячені роботи Я. Белєвцової, Н. Гаєвої, С. Горбунової-Рубан, Р. Греби, К. Дубич, В. Когута, В. Литвиненко, Е. Лібанової, Л. Лойко, І. Миговича, А. Новікова, О. Палія, В. Савки, В. Скуратівського, О. Слобожан, В. Ротар, Т. Черкашиної, А. Халецької та інших.

В. Ротар зазначає, що соціальними послугами слід вважати напрями діяльності, які здійснюють державні та недержавні заклади та установи з метою забезпечення реалізації соціальних прав людини, дотримання стандартів якості життя й людського розвитку (Ротар, 2013, с. 119).

Я. Белєвцова вважає, що соціальні послуги – «це вид діяльності, яка спрямована на задоволення основних соціальних потреб людини, попередження та подолання складних життєвих обставин, які вона не здатна розв'язати самотужки, з метою покращення її життєдіяльності, допомога в соціальній адаптації, повернення до самостійного життя» (Белєвцова, 2011, с. 5).

В. Литвиненко трактує соціальні послуги як «роботу відповідних уповноважених законом суб'єктів, яка спрямована на відновлення нормального життя людини, що зазнала негативного впливу, шляхом усунення такого впливу або його максимального зменшення» (Литвиненко, 2012).

К. Дубич наводить наступне визначення поняття «соціальні послуги»: «низка заходів, які спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями та спрямовані на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до самостійної життєдіяльності» (Дубич, 2017).

Відповідно до статті 1 нового Закону України «Про соціальні послуги» соціальні послуги визначаються як «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для людей, які в них перебувають» (Про соціальні послуги: Закон України, 2019).

Складні життєві обставини – це особливий стан людини, причиною якого стала часткова або повна втрата рухової активності, невиліковна хвороба, бідність, бездомність тощо та внаслідок якого особи та/або сім'ї не можуть самостійно піклуватися про особисте/сімейне життя, брати участь у суспільному житті. Варто зазначити, що складні життєві обставини настають несподівано та непередбачено, тому кожна людина, яка опинилася у таких обставинах, і не може їх подолати, має право на соціальну підтримку та допомогу від держави. Соціальна допомога може надаватися у вигляді виплат, пільг та різноманітних соціальних послуг. Згідно зі статтею 16 Закону України «Про соціальні послуги», особам та/або сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, можуть надаватися такі види соціальних послуг (Про соціальні послуги: Закон України, 2019):

- соціально-побутові (догляд вдома, денний догляд; підтримане проживання; надання притулку; натуральна допомога);

- соціально-психологічні (соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; екстрене (кризове) втручання);

- соціально-педагогічні (консультування; соціальний супровід; представництво інтересів; посередництво (медіація); соціальна профілактика; догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; супровід під час інклюзивного навчання);

- соціально-медичні (фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; переклад жестовою мовою);

- юридичні;

- послуги з працевлаштування;

- інформаційні.

Види соціальних послуг повинні підбиратися індивідуально в залежності від потреб особи та/або сім'ї та надаватися до подолання або мінімізації наслідків складної життєвої ситуації. Якщо особа та/або сім'я вийшла зі складної життєвої ситуації, надання соціальних послуг припиняється, якщо ні – то підбирається нова, більш актуальна послуга з урахуванням індивідуальних потреб та ситуації.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», надавачами соціальних послуг можуть бути державні організації, комунальні підприємства, недержавні заклади й організації та фізичні особи, які відповідають спеціальним критеріям (Про соціальні послуги: Закон України, 2019).

Таким чином, зазначимо, що не зважаючи на введення в дію нового Закону України «Про соціальні послуги» та виражений науковий інтерес до проблеми надання соціальних послуг особам та/або сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, в сучасному дискурсі й дотепер не представлено в достатній мірі наукових робіт, присвячених аналізу місця громадських організацій у системі надання соціальних послуг на місцевому рівні, що обумовлює наукову актуальність обраної теми.

Мета статті – визначити роль громадських організацій у системі надання соціальних послуг у м. Харкові.

Безперечно, сьогодні головним суб'єктом у системі надання соціальних послуг є держава. За даними Міністерства соціальної політики в Україні діє понад 2 тис установ та закладів комунальної власності, які протягом 2019 року надали соціальні послуги майже 2 млн осіб, але понад 1 млн осіб залишилися не охопленими такими послугами (Міністерство соціальної політики). Таку ситуацію у Міністерстві соціальної політики пов'язують з низьким рівнем охоплення якісними соціальними, реабілітаційними та психологічними послугами вразливих верств населення на рівні територіальних громад, насамперед осіб з інвалідністю, дітей, громадян похилого віку, учасників антитерористичної операції/операції об'єднаних сил, внутрішньо переміщених осіб; повільним утворенням ОТГ закладів/установ, що є альтернативою стаціонарному догляду, зокрема відділень денного догляду громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю та браком фахівців із соціальної роботи, соціальних працівників, які надають соціальні послуги в територіальних громадах тощо (Звіт Міністерства соціальної політики України за 2016-2019 роки). З нашої точки зору, така ситуація ще й пов'язана з тим, що державна система надання соціальних послуг населенню стала непосильним тягарем для державного та місцевих бюджетів. Тому, введення в дію нового Закону України «Про соціальні послуги» знімає державну монополію на надання соціальних послуг та сприяє налагодженню партнерських відносин державних і комунальних підприємств з громадськими та благодійними організаціями та залученню останніх до допомоги особам та/або сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Унікальний досвід співпраці місцевої влади з громадськими та благодійними організаціями при наданні соціальних послуг є у м. Харкові, адже уже протягом 20 років функціонує проєкт «Єдина соціальна мережа», який об'єднує неприбуткові організації, що спеціалізуються на підтримці, адаптації та допомозі особам та/або сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Згідно звіту заступника Харківського міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення Світлани Горбунової-Рубан, протягом 2019 року в м. Харкові комунальними соціальними службами спільно з громадськими організаціями надано понад 1,5 млн різних соціальних послуг (Харків'янам надали понад 1,5 мільйона соціальних послуг). Соціальні послуги отримали 400 тис пенсіонерів, 45 тис осіб з інвалідністю, близько 100 тис ветеранів війни, 150 тис «дітей війни», 1,5 тис багатодітних сімей, близько 100 тис молоді, біля 8 тис учасників ліквідації аварії на ЧАЕС. Соціальні послуги вдома отримали більш ніж 12 тис харків'ян (Соціальний вісник, 2019).

«SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work», № 9 (2020)

«СОЦИОПРОСТИР: междисциплинарный электронный сборник научных работ по социологии и социальной работе», № 9 (2020)

«СОЦИОПРОСТИР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи», № 9 (2020)

---

Щороку Харківська міська рада оголошує конкурс соціальних проєктів серед громадських організацій та благодійних фондів, переможці якого отримують замовлення та фінансування з міського бюджету, яке

разом з грантовими та спонсорськими коштами забезпечує роботу «Єдиної соціальної мережі». У 2019 році переможцями конкурсу на виконання пропозицій соціального замовлення «Єдина соціальна мережа» стали 46 громадських організацій, які реалізували понад 60 соціальних проєктів коштом міського бюджету (Єдина соціальна мережа м. Харкова). Наприклад, це:

- громадська організація інвалідів «Креавита» з проєктом «Почуй мене!»;
- Харківська обласна молодіжна громадська організація «Харківський центр волонтерів» з проєктом волонтерський соціальний інтеграційний театр «Дорогою добра»;
- Харківська обласна організація Українського Товариства глухих (УТОГ) з проєктом «Центр з супроводу інвалідів по слуху (Центр перекладацьких послуг)»;
- громадська організація «Харківська асоціація незрячих юристів» з проєктом «Крок в громаду»;
- громадська організація «Інститут раннього втручання для дітей з порушенням розвитку і дітей з інвалідністю з проєктом «Супровід розвитку мережі раннього втручання в м. Харкові»;
- громадська організація «Ми небайдужі» з проєктом «Соціальний центр «Сім'я»»;
- громадська організація «Харківський центр реабілітації молодих інвалідів та членів їх сімей «Право вибору» з проєктом «Батьківські університети» – соціальний супровід сімей, які виховують незрячих дітей раннього та дошкільного віку;
- громадська організація «Спілка ветеранів АТО» з проєктом «Надання безоплатної юридичної допомоги ветеранів АТО у місті Харків»;
- громадська організація «Центр розвитку «Майбутні генії» з проєктами «Основа фінансової грамотності» та «Творча майстерня для сімей ВПО та АТО» стала учасниками міського конкурсу «Єдина соціальна мережа» 2019 року на безоплатній основі.

Особливостями громадських організацій при наданні соціальних послуг є те, що вони в порівнянні з державними організаціями менш формалізовані та забюрократизовані, використовують індивідуалізований підхід до кожного клієнта, надають додаткові послуги, а також залучають широке коло фахівців та волонтерів для розв'язання проблем осіб та/або сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Таким чином, можемо підсумувати, що сьогодні для розв'язання гострих соціальних проблем, покращення якості життя населення та створення нової ефективної системи надання соціальних послуг необхідне партнерство, тісна співпраця державних організацій, комунальних установ з громадськими організаціями та благодійними фондами, адже тільки разом всі ці надавачі соціальних послуг здатні підняти на новий рівень вітчизняний ринок соціальних послуг, надавати соціальні послуги якісно, ефективно та результативно за допомогою інноваційних соціальних проєктів.

### Література:

1. Белєвцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 «механізми державного управління». Харків, 2011. 20 с.
2. Дубич К. В. Участь громадських організацій в публічному управлінні системою соціальних послуг. *Державно-управлінські студії*. 2017. № 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/deruprs\\_2017\\_2\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/deruprs_2017_2_16) (дата звернення: 12.02.2020).
3. Єдина соціальна мережа м. Харкова. *Веб-сайт Харківської міської ради*. URL: <https://www.city.kharkov.ua/uk/search.html?tag=1125> (дата звернення: 14.02.2020).
4. Звіт Міністерства соціальної політики України за 2016-2019 роки. *Міністерство соціальної політики*. URL: <https://www.msp.gov.ua/files/presentation/2019/08/23/zvit.pdf> (дата звернення: 15.02.2020).
5. Литвиненко В. М. Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук. Харків, 2012. 20 с.
6. Міністерство соціальної політики. *Офіційний веб-портал*. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 20.02.2020).
7. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 20.02.2020).

8. Ротар В. Сучасні підходи щодо розуміння змісту категорії «соціальні послуги». *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. Вип. 4. С. 116–119.

9. Соціальний вісник. Спеціальний випуск. *Харківський міський соціальний проект «Єдина соціальна мережа»*. 2019. С. 2–3. [https://soczahist.kharkov.ua-2019\\_06](https://soczahist.kharkov.ua-2019_06) (дата звернення: 15.02.2020).

10. Харків'янам надали понад 1,5 мільйона соціальних послуг. *Веб-сайт Харківської міської ради*. URL: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/kharkivyanam-nadali-ponal-15-milyona-sotsialnikh-poslug-40651.html> (дата звернення: 14.02.2020).

#### References:

1. Bielievtsova, Ya. S., 2011. *Mechanism for improving the quality of social services at the level of local authorities*. Abstract of Ph.D. dissertation. Kharkiv [in Ukrainian].

2. Dubych, K. V., 2017. Participation of public organizations in the public management of the social services system. *Derzhavno-upravlinski studii*, [online] no. 2. Available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/deruprs\\_2017\\_2\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/deruprs_2017_2_16) [Accessed 12 February 2020] [in Ukrainian].

3. The united social network in Kharkiv. *Web-sait Kharkivskoi miskoi rady* [online]. Available at: <https://www.city.kharkov.ua/uk/search.html?tag=1125> [Accessed 14 February 2020] [in Ukrainian].

4. Report of the Ministry of Social Policy of Ukraine for 2016-2019. *Ministerstvo sotsialnoi polityky* [online]. Available at: <https://www.msp.gov.ua/files/presentation/2019/08/23/zvit.pdf> [Accessed 12 February 2020] [in Ukrainian].

5. Lytvynenko, V. M., 2012 *Social services in the field of social defence*. Abstract of Ph.D. dissertation. Kharkiv [in Ukrainian].

6. Ministry of Social Policy [online]. Available at: <https://www.msp.gov.ua> [Accessed 20 February 2020] [in Ukrainian].

7. Law of Ukraine about social services № 2671-VIII (2019, January 17). *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrainy* [Accessed 20 February 2020] [in Ukrainian].

8. Rotar, V., 2013. Suchasni pidkhody shchodo rozuminnia zmistu katehorii «sotsialni posluhy» [Modern approaches to understanding the content of the category «social services»]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia*, issue 4. pp. 116–119 [in Ukrainian].

9. Social Bulletin, 2019. *Spetsialnyi vypusk. Kharkivskiy miskiy sotsialnyi projekt «Iedyna sotsialna merezha»* [online]. Available at: [https://soczahist.kharkov.ua-2019\\_06](https://soczahist.kharkov.ua-2019_06) [Accessed 15 February 2020] [in Ukrainian].

10. More than 1,5 million social services were provided to Kharkiv residents. *Web-sait Kharkivskoi miskoi rady* [online]. Available at: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/kharkivyanam-nadali-ponal-15-milyona-sotsialnikh-poslug-40651.html> [Accessed 14 February 2020] [in Ukrainian].