**Мосій Ольга Бориславівна**

кандидат економічних наук, доцент,

доцент кафедри менеджменту та адміністрування

Тернопільського національного технічного

університету ім. Івана Пулюя,

м. Тернопіль, Україна

ORCID <https://orcid.org/orcid-search/search?searchQuery=0000-0002-5131-761X>

**Самодал Яна Андріївна**

студент магістратури

Тернопільського національного технічного

університету ім. Івана Пулюя,

м. Тернопіль, Україна

**Особливості надання соціальних послуг у територіальних громадах України**

Актуальність. Розвиток соціальних ініціатив територіальних громад є складовою реформи децентралізації влади. Вирішення значної частини соціальних питань покладається на територіальні громади. Це є особливо актуальним сьогодні, у час війни, бо кількість осіб, які знаходяться у складних життєвих обставинах є значною, і щораз збільшується. Надання соціальних послуг на місцях дозволить покращити їх якість і доступність, збільшити їх обсяг, покращити якість послуг у сфері соціального захисту населення.

Результати проведеного опитування громадян «Децентралізація та реформа місцевого самоврядування» показали, що у 2021 році тільки 32,7% населення оцінило якість соціального захисту як добру, середню оцінку поставили 24,6% респондентів, і 21,4% респондентів оцінили її як погану і ще 21,2% не можуть нічого сказати з цього приводу. Респонденти набагато краще оцінили ситуацію із вуличним освітленням, сміттям, питною водою, транспортним забезпеченням, наданням адміністративних послуг, заняття спортом, культурою та відпочинком у громадах. Така невтішна оцінка свідчить про існування серйозних проблем із врахуванням інтересів соціально незахищених груп населення [1].

Мета. Дослідження особливостей надання соціальних послуг у громадах.

Основна частина. Першою особливістю надання соціальних послуг у територіальних громадах є робота із людьми, які знаходяться у складних обставинах життя. За таких обставин люди досить часто перебувають у стані порушення психологічної рівноваги, стресу, депресії і це ускладнює спілкування з ними. Такого характеру робота може супроводжуватись виникненням складних відносин у стосунках з клієнтами, а з часом призвести до професійного вигоряння працівників. У наданні послуг соціальної допомоги важливо поступати таким чином, що уникнути надмірної залежності клієнтів від наданих їм послуг. В інших сферах людської діяльності проблеми такого типу не виникають.

Другою особливістю роботи соціальних працівників є відповідальність перед законом. При виконанні громадської роботи соціальні працівники несуть особливу відповідальність за наслідки своїх дій, оскільки вони часто працюють з людьми безпорадними, з обмеженим ступенем фізичного та ментального здоров’я, неповнолітніми, узалежненими особами, жертвами військових дій, злочинів, надзвичайних ситуацій.

Третьою особливістю надання послуг соціальної допомоги є ризик виникнення формалізму у ставленні до роботи. Обов’язок забезпечення послуг високої якості з одного боку і ризик бюрократизації виконання завдань, коли по документах все виглядає правильно, а результати роботи є невтішними.

Четвертою особливістю є змінність умов, широке коло контактів ізначення міжособових стосунків. Соціальні працівники часто повинніпристосуватись до мінливих потреб клієнтів, створювати нові програми дій, пропонувати послуги, доступні і придатні для користувачів. Ще однією особливою роботи в рамках завдань соціальної допомоги є необхідність співпраці з поліцією, закладами охорони здоров’я, школами, службами у справах дітей. На ефективність роботи соціальних працівників може впливати також «містечковий менталітет», коли громадяни не бажають розголошувати свої проблеми, соромлячись сусідів, перешкодами у роботі можуть бути різного роду стереотипи, наприклад, стосовно поведінки жінок, дітей, чоловіків.

П’ятою особливістю є необхідність спонукання громадян до активної соціальної поведінки, відходу відсоціальної допомоги. Працівникам соціальної сфери доводиться зустрічатись із бідністю, безробіттям, звиканням громадян до пасивної ролі у суспільстві, звиканням до надання їм пільг. Роль соціального працівника тут полягає у спонуканні до професійної активності пасивних отримувачів соціальної допомоги, а це потребує великого професіоналізму та відданості своїй роботі.

Шостою особливістю є обмежені ресурси (людські, фінансові, матеріальні, інформаційні) громади. Для місцевого самоврядування в багатьох країнах, в тому числі і в Україні, найчастіше коштів на виконання завдань соціальної допомоги є недостатньо. Нестача ресурсів призводить до зниження якості та кількості послуг соціальної допомоги. Щоб впоратись з цією ситуацією до надання послуг можна залучати спонсорів, шукати соціальних партнерів, підтримувати самодопомогу, об’єднати зусилля декількох органів місцевого самоврядування.

Сьомою особливістю є низька кваліфікація та компетентність кадрів, або ж їх відсутність. Ця проблема існує через низьку привабливість професії, брак припливу молодих кадрів, звільнення частини працівників, низьку оплату праці. В той час, коли до працівників соціальної сфери висуваються щораз вищі вимоги – вони повинні мати не тільки відповідну освіту, кваліфікацію, але їм необхідні також юридичні знання, знання з економіки (наприклад, управління фінансами), вміння писати проєкти та подавати заявки для отримання грантів, комунікативні навики оскільки робота передбачає спілкування з неурядовими організаціями, підприємствами, органами місцевого самоврядування, встановлення партнерських стосунків з ними та спільної реалізації проєктів. Така співпраця є дуже важливою бо вирішити соціальні проблеми неможливо в рамках тільки одного сектора економіки. Вимогою до соціальних працівників є знання місцевих проблем, вміння будувати згуртовану спільноту, бо тільки згуртована спільнота дбає про кожного свого члена і може успішно вирішувати спільні проблеми. Таким чином, створення соціальної економіки є викликом для працівників соціальної сфери.

Восьмою особливістю є складність вимірювання результатів роботи соціальних працівників та соціальних служб органу місцевого самоврядування.У рамках завдань соціальної допомоги вирішення проблем окремих людей, сімей чи спільнот не завжди може бути критерієм досягнутих результатів. Таке мірило як фінансова вигода, може застосовуватись щодо надання соціальних послуг, але вкрай рідко. Частіше до уваги беруться зміни, які не піддаються прямим вимірюванням, а лише можуть бути оцінені як зміни у поведінці людей. Ці зміни може оцінити психолог, або ж соціологічні дослідження можуть дати таку інформацію. На відміну від інших напрямів роботи органів місцевого самоврядування (наприклад, розбудова інфраструктури чи реалізація проєктів розвитку), в соціальній роботі досягнення результатів вимагає тривалих періодів часу і вони важко піддаються вимірюванню. Про це не повинні забувати очільники, керівники органів місцевого самоврядування, аналізуючи, проводячи моніторинг діяльності служб соціальної допомоги. Ефект від надання соціальної допомоги важко встановити, перевірити, на нього впливає багато факторів, тому на відміну, наприклад, керівника, який приймає рішення щодо податків, посадова особа центру соціальної допомоги, який приймає рішення про надання допомоги, не має аналогічної гарантії ефективності, як співробітник з адміністрації, і в той же час несе відповідальність за долю людини, сім’ї, спільноти.

Наступним вагомим фактором є війна в країні, яка триває із 2014 року. Війна у країні наклала свій відбиток на соціальну сферу – навантаження на неї зросло в рази. Штат соціальних працівників суттєво зменшився – вони мігрували у західні області країни або ж закордон, а кількість внутрішньо переміщених осіб, які потребують допомоги значно зросла. Державна система соціальних послуг не була готова до такого потоку переселенців та збільшення осіб, які опинились у скрутних обставинах життя.

Висновки. Загалом, надання соціальних послуг населенню на рівні територіальної громади має суттєві переваги і дозволяє: наділити органи місцевого самоврядування повноваженнями з планування, організування, фінансування соціальних послуг; підвищити якість послуг; наблизити послуги до жителів територіальних громад; враховувати специфіку потреб отримувачів послуг; забезпечити широкий спектр послуг, їх вчасність, комплексність, попереджувальний характер; надавати послуги всім категоріям громадян, які їх потребують [2].

**Список використаних джерел:**

1. Децентралізація та реформа місцевого самоврядування: результати шостої хвилі соціологічного дослідження. Аналітичний звіт Council of Europe. 2021. 157 с.
2. Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. Київ. 2019. 16 с.