

Social Work & Education

©SW&E,2017

Hanna Slozanska,
*Ph.D., Associate professor,
Social Pedagogy and Social Work
Department,
Doctorant of Pedagogics and
Management of Education
Department
Ternopil Volodymyr Hnatyuk
National Pedagogical University*

Ганна Слозанська,
*кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри соціальної
педагогіки і соціальної роботи
докторант кафедри педагогіки
та менеджменту освіти
Тернопільський національний
педагогічний університет імені
Володимира Гнатюка*

Ternopil, Ukraine
м. Тернопіль, Україна
kulynyak@elr.tnpu.edu.ua

ORCID iD 0000-0002-8394-4925

Received: October 11, 2017
1st Revision: November 15, 2017
Accepted: November 19, 2017

Slozanska, Hanna. (2017). Чи здатні діючі державні соціальні агенції ефективно надавати соціальні послуги населенню на рівні ОТГ: вибіркоче дослідження. *Social Work and Education*, Vol. 4, No. 2., pp. 77-101

УДК 364-3 (477)

ЧИ ЗДАТНІ ДІЮЧІ ДЕРЖАВНІ СОЦІАЛЬНІ АГЕНЦІЇ ЕФЕКТИВНО НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ НАСЕЛЕННЮ НА РІВНІ ОТГ: ВИБІРКОВЕ ДОСЛІДЖЕННЯ.

Анотація. У статті здійснено аналіз та оцінку ефективності роботи державних соціальних служб, установ та організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг населенню із проекцією на перспективу їх залучення до надання соціальних послуг тим, хто цього потребує на рівні ОТГ. Дослідження є вибіркочим. Збір даних проводився на території Тернопільської області. У процесі дослідження здійснено аналіз чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг населенню; вивчено особливості роботи Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та Департаменту соціального захисту із їх структурними підрозділами; проведено опитування соціальних працівників області з метою визначення їх готовності до надання соціальних послуг на рівні ОТГ. В результаті дослідження спроектовано рекомендації щодо покращення процесу надання соціальних послуг на рівні ОТГ клієнтам за місцем їхнього проживання.

Ключові слова: фахівець із соціальної роботи; соціальні агенції; соціальні послуги; об'єднана територіальна громада; особа, яка перебуває в складних життєвих обставинах.

Вступ

Трансформація українського суспільства, реформування системи соціально-політичного устрою держави спрямоване на створення нових адміністративних одиниць – об'єднаних територіальних громад (ОТГ) та децентралізацію влади, повноважень і бюджетів на «місця» (Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», 1997). В умовах децентралізації, відповідно до Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, органи місцевого самоврядування наділені особливими повноваженнями з організації і надання якісних та доступних послуг із соціального захисту і соціальної допомоги населенню на території ОТГ (Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення, 2016). За таких умов оцінка можливостей надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта діючими соціальними установами є вкрай необхідною (Горемикіна, 2016, с. 122–132).

Аналіз останніх публікацій

У період розбудови системи надання якісних соціальних послуг особам / сім'ям, які перебувають в складних життєвих обставинах (СЖО) за місцем їхнього проживання у науковій літературі та практиці ведуться дискусії щодо можливостей існуючих державних установ у цій сфері. Дослідження ефективності роботи організацій сфери соціального захисту населення цікавить зарубіжних (Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения, 1997; Lawtence, Suddaby, & Leca (Eds.), 2009) і вітчизняних науковців (Березін, Безпарточний, & Нікілева, 2013); Головня, 2011, с. 32-37.; Горемикіна, 2016, с. 122–132; Іванова, & Semigina, 2000; Халецька, 2009, с. 80-82.) вже більше десяти років.

Питання покращення якості надання соціальних послуг також не залишилося поза увагою дослідників. Науковці, у своїх дослідженнях, роблять акцент на перспективах розвитку і можливих напрямках реформування системи надання соціальних послуг в Україні (Дьяченко, 2007, с. 5-16.; Семігіна, 2007); основних проблемах, які можуть виникнути на шляху становлення якісної системи надання соціальних послуг (Горемикіна, 2010; Dubych, 2015). Доводять, що збільшення кількості провайдерів самих послуг, приведення соціальних стандартів у

відповідність до міжнародних норм та створення живої конкуренції на ринку соціальних послуг (Белєвцова, 2009, с. 310-315.), забезпечення доступності, професійності та адресності самих послуг (Качан, 2007, с. 19-20.) сприятимуть покращенню їх якості.

Виникає суперечка між науковцями і в обговоренні питання провайдерів соціальних послуг. Л. Кулачок доводить, що кожна людина має, гарантоване їй державою, право на соціальне обслуговування (Кулачок, 2006, с. 125-128.), яке здійснюється соціальними службами (Павленок, 2000). Так як соціальні послуги є однією із форм соціального обслуговування і результатом діяльності соціальних служб (Синчук, Бурак, 2003), тому саме держава має виступати гарантом соціальних послуг, а кожна особа, яка перебуває в СЖО має право на їх отримання (Павлюк, 2010; Баришнікова, 2011; Сташків, 2005, с. 76-79.). Про перспективи залучення недержавних організацій як провайдерів надання соціальних послуг висловлюється Ю. Горемкіна (Горемікіна, 2009, с. 161-168.) та Т. Черкашина (Черкашина, 2010).

Водночас не викликає сумніву твердження, що соціальні послуги мають надаватися в громаді для жителів громади (Семигіна, 2007, с. 35-39.) за рахунок підвищення ролі органів місцевого самоврядування в процесі надання самих послуг (Сахарук, 2012, с. 56-65.).

Водночас, станом на сьогодні наданням соціальних послуг в основному займаються державні організації, які діють у сфері соціального захисту населення (Департаменти соціального захисту ОДА, Управління соціальної політики, Центри соціальних служб для сім'ї дітей та молоді, Територіальні центри соціального обслуговування тощо). За таких умов виникає питання: чи здатні діючі соціальні установи забезпечити доступ населення ОТГ до якісних соціальних послуг. В Україні не раз намагалися провести експертизу діяльності закладів (Міщенко, Дорошенко, & Журавська, 2007, с. 67-70; Павлишина, 2013, с. 118-124; Фесенко, & Бондарець, 2012, с. 106-110.), які працюють у сфері соціального захисту населення, проте всі дослідження мали скоріше вибіркового та формального характеру. Єдине дослідження, варте нашої уваги, проводилося ПРООН у 2015 році (Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні, 2015) з метою комплексної оцінки діяльності соціальних установ в Україні у сфері надання соціальних послуг населенню.

Незважаючи на те, що у науковій літературі останніх десяти років активно обговорюється питання розбудови якісної системи надання соціальних послуг, українські дослідники в основному зосереджують свою увагу на аналізі системи надання соціальних послуг та визначають способи покращення їх якості в умовах діяльності чинних соціальних служб. Проте, в період соціально-політичних змін, які відбуваються в державі, виникає необхідність переглянути наявну систему надання соціальних послуг населенню задля підвищення їх якості і наближення їх до місця проживання клієнта. **Мета** нашої статті полягає в аналізі діяльності чинних соціальних служб, установ та організацій державної форм власності, які працюють із різними категоріями клієнтів задля перевірки ефективності їхньої роботи і вивчення їхніх можливостей з надання якісних і доступних соціальних послуг на рівні ОТГ за місцем проживання клієнта. **Завдання:** здійснити аналіз нормативно-правової бази, публікацій у ЗМІ та діяльності діючих соціальних служб, установ й організацій; провести оцінку можливостей надання соціальних послуг діючими соціальними установами за місцем проживання клієнта на рівні ОТГ відповідно до його потреб й інтересів та сформулювати рекомендації щодо перспектив наближення процесу надання соціальних послуг до потреб клієнта.

Методологія дослідження

В процесі дослідження ми апелювали до 4 основних джерел інформації: відомча статистика, архіви і нормативно-правові акти, прийняті на рівні держави та регіональних органів управління соціального захисту і окремих соціальних агенств; аналіз матеріалів регіональних ЗМІ, у яких висвітлюватися публічні дискусії щодо ефективності діяльності соціальних служб та питання реалізації соціальної політики у сфері соціального захисту населення на місцях; аналіз наукових і методичних публікацій, присвячених питанням стандартів соціальних послуг і оцінки їх ефективності; дані, отримані в результаті проведеного опитування соціальних працівників обласного рівня, присвяченого аналізу ефективності їх діяльності у сфері надання соціальних послуг клієнту за місцем їхнього проживання.

Збір даних проводився на території Тернопільської області, яка була обрана як така, що лідирує в плані створення ОТГ (40 ОТГ станом на 1

жовтня 2017 року (Децентралізація влади, 2017), проте не має укладеного жодного договору муніципального співробітництва (Децентралізація влади, 2017) в тому числі і у сфері соціального забезпечення. Складнощі виникають із доступом до соціальних послуг, так як більшість населення Тернопільської області проживає у сільській місцевості (Чисельність наявного населення Тернопільської області, 2017), і відповідно центрами ОТГ, згідно реформи децентралізації, стали села або селища міського типу (Громади Тернопільської області, 2017). В той час як діючі соціальні агенства в основному зосереджуються в містах районного або обласного значення і фінансуються виключно із місцевих бюджетів.

Аналіз статистичних даних, нормативних документів (Слозанська, 2017, с. 110-113), прийнятих на рівні держави й адаптованих регіональними органами управління соціального захисту населення й окремими соціальними агенствами, публікацій у регіональних ЗМІ свідчать, що Тернопільська область в основному орієнтується на державних провайдерів соціальних послуг. Водночас є певні зрушення і в недержавному секторі: в області починають активно створювати і функціонувати недержавні (ГО) агенства у сфері надання соціальних послуг (Устинов, 2013; Шкільняк, Мельник, Желюк, Дудкіна, & Попович, 2017, с. 140-144.).

Опитування соціальних працівників різних соціальних агентств дало можливість зібрати інформацію стосовно: їх здатності і готовності надавати соціальні послуги за місцем проживання клієнта на рівні ОТГ; їхнього ставлення до зміни соціальної політики у сфері соціального захисту населення; бажання працювати за нових умов; бажання розвиватися в професійному плані (освоювати нові форми і методи роботи із клієнтами); надавати інтегровані соціальні послуги в умовах ОТГ згідно чинного законодавства і затверджених стандартів. Опитування працівників соціальних агенств здійснювалося шляхом формалізованого інтерв'ю. В результаті проведеного опитування (серпень-вересень 2017 року) отримано 114 заповнених анкет від працівників 78 соціальних агентств Тернопільської області. Серед респондентів – 75 осіб із Департаменту соціального захисту населення ГОДА та його структурних підрозділів (47 – представники обласних, районних та міських управлінь праці та соціального захисту населення; 28 – Територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та 39 із центр

соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (4 – обласного; 28 – районного та їх філій; 7 – міського рівнів), в тому числі 79 жінок і 35 чоловіків.

Результати дослідження

Результати аналізу нормативно правових актів

Аналіз нормативно-правових актів, прийнятих з 2000 по теперішній час на рівні держави та обов'язкових до виконання регіональними органами управління соціального захисту і окремих соціальних агенств, свідчить про певні зрушення в напрямку реформування системи надання соціальних послуг населенню. Умовно, означений нами період можна розділити на 2 етапи:

1 етап – з 2001 до 2012 – є не достатньо прогресивним у сфері розвитку і імплементації нормативно-правових актів із соціального захисту населення в Україні. Основними документами, які були затвердження у цей період часу були: Закон України «Про соціальні послуги» (2003 р.) (Закон України «Про соціальні послуги», 2003), Стратегія подолання бідності (2001 р.), Концепція реформування системи соціальних послуг (2007-2012 р.), Стратегія реформування системи надання соціальних послуг (2012 р.). Проте, результати реалізації зазначених вище нормативно-правових актів свідчать про те, що система надання соціальних послуг населенню у період з 2001 по 2012 роки так і не запрацювала.

Другий етап (2013 р. по теперішній час) асоціюється із періодом трансформації системи надання соціальних послуг населенню відповідно до міжнародних стандартів. У цей період часу затверджено: Плани заходів на 2013-2016 рр. та 2016-2017 рр. щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг; 17 державних стандартів соціальних послуг; порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах; порядок та методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг; перелік соціальних послуг, що надаються особам / сім'ям, які перебувають у СЖО і не можуть самостійно їх подолати; механізми видачі ваучерів (сертифікатів) особам, які перебувають у СЖО і мають право на отримання безоплатних соціальних послуг; методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг

(Слозанська, 2016, 103-115). У рамках реалізації Планів заходів внесено зміни до Законів України «Про соціальні послуги», «Про здійснення державних закупівель», «Про громадські об'єднання», «Про благодійну діяльність та благодійні організації», «Про гуманітарну допомогу» та інших; затверджено зміни до Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників.

Законами України «Про місцеве самоврядування» (Про місцеве самоврядування в Україні, 1997) та «Про співробітництво територіальних громад» (Про співробітництво територіальних громад, 2014) визначено повноваження ОТГ у сфері соціального захисту населення. З метою забезпечення якості надання соціальних послуг заплановано надання соціальних послуг на рівні ОТГ за принципом «єдиного вікна» (Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, 2016) уповноваженими соціальними підрозділами (УСП), створеними в ОТГ чи виїзними мультидисциплінарними командами із надання соціальних послуг (працівники органів соціального захисту, що надають соціальні послуги) (Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, 2016).

У структурі УСП, згідно Методичних рекомендацій щодо діяльності ОТГ у сфері соціального захисту населення, рекомендовано виділити 1) підрозділ з питань надання соціальних послуг і посаду 2) фахівця із соціальної роботи (Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, 2016), на які покладено обов'язки щодо планування, організації й надання соціальних послуг. Структурний підрозділ визначає потребу ОТГ в соціальних послугах, здійснює планування, моніторинг, контроль, оцінку якості соціальних послуг; інформує населення про соціальні послуги; вживає заходів щодо створення міждисциплінарної команди; веде базу суб'єктів надання соціальних послуг (Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, 2016).

Надання соціальних послуг на рівні ОТГ за принципом «єдиного вікна» може здійснюватися безпосередньо самою ОТГ через створення й утримання закладів / установ / служб з надання соціальних послуг особам

/ сім'ям, що перебувають в СЖО; або, в міру своєї спроможності, планувати об'єднання суміжних ОТГ для створення, фінансування спільного закладу / установи / служби з надання соціальних послуг особам / сім'ям, що перебувають в СЖО чи замовляти соціальні послуги в недержавних ГО чи залучати непрацюючих фізичних осіб до надання соціальних послуг і виплати їм компенсації за надання соціальних послуг (Слозанська, 2016).

Результати аналізу діяльності соціальних агентств

Аналіз ринку провайдерів соціальних послуг свідчить, що в основному 85 % послуг в Україні надають державні установи. Недержавний сектор у сфері надання соціальних послуг тільки починає розвиватися, стикаючись із багатьма різноманітними проблемами (Горемикіна, 2009). Проблеми розвитку недержавних організацій у сфері надання соціальних послуг).

Щодо державних організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг – то можна виділити два основних провайдери із їх розгалуженою структурою, які працюють у цій сфері. До них належать: Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦСССДМ), які діють на обласному, районному та локальному рівнях, та Департаменти соціального захисту населення і його структурні підрозділи, які діють на рівні обласних та районних державних адміністрацій.

За нашими підрахунками, станом на грудень 2016 року мережа ЦСССДМ в Україні налічувала близько 1000 Центрів: 27 регіональних (включаючи ЦСССДМ Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей), 490 районних, 121 міський, 27 районних у містах, 20 селищних, 217 сільських та 99 філій районних центрів (зібрані дані не включають інформації про діяльність міських, селищних, сільських та філій районних ЦСССДМ Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей) (Слозанська, 2016, с. 113-119).

Департамент соціального захисту забезпечує реалізацію соціальної політики на території області у сфері соціального захисту населення. В Україні станом на 1 грудня 2016 року діє 26 Департаментів при обласних державних адміністраціях (Слозанська, 2016, с. 113-119). На рівні районів і міст діють Управління праці і соціального захисту населення, у структурі

яких виділяють Територіальні центри соціального обслуговування населення.

На території Тернопільської області, станом на 01.09.2017 рік, діє: 1 обласний, 17 районних та 3 філії, 1 міський ЦСССДМ; 1 Департамент соціального захисту ОДА, 17 Управлінь соціального захисту райдержадміністрацій, 3 міських та 21 Територіальний центр соціального обслуговування в районних центрах та у 3 ОТГ. Дані, зібрані автором дослідження в результаті аналізу статистичних даних, роботи із сайтами означених організацій та телефонного опитування.

В результаті аналізу і співставлення отриманих даних про кількість діючих соціальних агентств та утворених ОТГ на території Тернопільської області нами виявлено, що із 40 ОТГ, утворених станом на 1 жовтня 2017 року (Децентралізація влади, 2017) 8 ОТГ утворені внаслідок об'єднання сіл довкола міст, що є районним центром та 23 ОТГ – із адміністративним центром у селищі міського типу або селі. Так, як в основному ЦСССДМ, управління соціального захисту населення та Територіальні центри соціального обслуговування розташовані в районних центрах та містах обласного значення, тому можна зробити висновок про можливість використання наявного потенціалу (приміщень, працівників, досвіду їхньої роботи) соціальних агентств у плануванні й організації надання соціальних послуг жителям ОТГ за місцем їх проживання в режимі «єдиного вікна». Проте, із 23 ОТГ селищного типу тільки у 3 ОТГ Тернопільської області є ЦСССДМ та Територіальні центри соціального обслуговування.

Результати опитування працівників соціальних агентств

У процесі розробки інструментарію для кількісного дослідження ми виходили із наступних концептуальних визначень: ефективність надання соціальних послуг – це ступінь відповідності мети і результатів наданої послуги за умови найбільш оптимального застосування форм і методів роботи, а якість надання соціальних послуг являє собою співвіднесення процесу і результату послуги її ідеальному образу. Попереднє спостереження за діяльністю працівників соціальних агентств, розмова з ними дала змогу концептуалізувати поняття для кількісного опитування соціальних працівників і сформулювати наступні припущення про зв'язки між перемінними, необхідними для операціоналізації інструментарію для

опитувальника: працівники соціальних агенцій не мають чіткого уявлення про особливості своєї роботи за умови надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта на рівні ОТГ і тому не можуть визначити в чому ж специфіка їх діяльності за нових умов; соціальні працівники не володіють вичерпною інформацією, що стосується реформ у сфері надання соціальних послуг, тому не можуть адекватно оцінити результативність конкретної реформи і визначити своє місце в системі соціального захисту; мотивація установок соціальних працівників в плані професійної діяльності за нових умов є низькою; освоєння нового інструментарію для роботи із клієнтом задля надання якісних соціальних послуг змінюється залежно від рівня їхньої обізнаності і визначених особистісних перспектив, стажу і досвіду роботи, стилю керівництва і наявності в організації, де зараз працює, категорій (особи похилого віку, особи з інвалідністю, діти, молодь, безробітні тощо) і кількості клієнтів як об'єктів надання соціальних послуг, видів самих соціальних послуг, що надаватимуться (консультування, супровід, профілактика тощо), специфіки оцінки (участь клієнта в оцінці) та фінансування (бюджетне, спів фінансування тощо) наданих соціальних послуг.

Таким чином, ключовими поняттями при проведенні кількісного опитування працівників соціальних агентства виступили: рівень діяльності соціального агентства (обласний, районний чи місцевий); посада; вид соціальних послуг, що надаються; стаж і досвід роботи, наявність апробованих моделей надання соціальних послуг на рівні ОТГ; знання мети своєї діяльності; мотивація до змін і професійного розвитку; задоволення працею. При цьому ми запропонували такі зв'язки між поняттями: мотивація – успішність – знання мети – наявність інструментів – задоволеність працею – вид послуги – посада і стиль керівництва.

В результаті проведеного опитування ми виявили, що майже всі респонденти мають вищу освіту (87 %), в той час як професійно технічну освіту має лише 13 % респондентів. Проте, базову вищу або професійно-технічну освіту із соціальної роботи або суміжних галузей (психології, юриспруденції, соціального управління) мають більше половини респондентів (56 %). 86 % респондентів займають керівні посади в соціальних агентствах, а 14 % - працюють на посаді соціального працівника. Середній вік респондентів 41 рік. Середній стаж роботи в установі становить 6 років, на даній посаді – 5. Більшість респондентів

(59 %) працюють в установах соціального захисту населення районного рівня, тільки 4 % – обласного та 37 % міського.

На запитання: «Чи співпрацює установа в якій Ви працюєте із ОТГ у сфері надання соціальних послуг, якщо так то на якій основі?» 100% респондентів відповіли ствердно. Між соціальними агентствами та ОТГ були укладені договори про співпрацю. Проте, на думку опитаних респондентів така співпраця є не ефективною (47 %), скоріше не ефективною (25 %). Частково ефективною – відповіли 25 %, про ефективність заявили тільки 3 % респондентів.

Таблиця 1.

**Розподіл відповідей на запитання
«Чи співпрацює установа в якій Ви працюєте із ОТГ
у сфері надання соціальних послуг, якщо так то на якій основі?»**

Чи є співпраця соціальної агенції, працівником якої ви є, із ОТГ у сфері надання соціальних послуг ефективною?				
		СКОРІШЕ ЕФЕКТИВНА, НІЖ ЕФЕКТИВНА	СКОРІШЕ НЕ ЕФЕКТИВНА, НЕ НІЖ ЕФЕКТИВНА	НЕ ЕФЕКТИВНА
3 %	25 %	0 %	25 %	47 %

Джерело: Дані, отримані в результаті опитування

На думку респондентів, більшість послуг, які надають соціальні агентства в яких вони працюють, не доступні тим, хто цього потребує. Так думає 72 % опитаних. Серед факторів, які перешкоджають отримувати соціальні послуги тими, хто цього потребує, виділяють: мала поінформованість населення про специфіку соціальних послуг; небажання звертатися за допомогою до соціальних працівників; небажання відвідувати клієнтами соціальне агентство; віддаленість соціальних працівників від місця проживання клієнта і незабезпеченість їх транспортом (погане транспортне сполучення); незабезпеченість соціальних агентств кваліфікованими працівниками; невмотивованість самих соціальних працівників якісно надавати соціальні послуги; неможливість охопити всіх клієнтів на закріпленій за кожним соціальним

працівником території (велика кількість клієнтів в розрахунку на одного працівника) (табл.2).

Таблиця 2.

**Розподіл відповідей на запитання
«Що заважає доступності соціальних послуг?»
(Можна було вибрати декілька варіантів відповіді)**

Що заважає доступності соціальних послуг?	%
недостатня поінформованість населення про специфіку соціальних послуг	37,0
небажання звертатися за допомогою до соціальних працівників	57,0
небажання відвідувати клієнтами соціальне агентство	86,0
віддаленість соціальних працівників від місця проживання клієнта і незабезпеченість їх транспортом (погане транспортне сполучення)	99,0
незабезпеченість соціальних агентств кваліфікованими працівниками	76,0
невмотивованість самих соціальних працівників якісно надавати соціальні послуги	89,0
неможливість охопити всіх клієнтів на закріпленій за кожним соціальним працівником території (велика кількість клієнтів в розрахунку на одного працівника)	100, 0
Інше	3,0
Разом	100

Джерело: Дані, отримані в результаті опитування

На запитання: «Чи варто модифікувати та реформувати роботу соціальної служби, в якій Ви працюєте?» більше половини (62 %) опитаних відповіли, що потрібно. Проте, респонденти не володіють інформацією стосовно того як це зробити (98 %). Щодо роботи в соціальних агентствах нового формату, які б надавали якісні і доступні послуги на рівні ОТГ за місцем проживання клієнта за принципом «єдиного вікна», то майже всі респонденти (98 %) заявили про своє бажання працювати в таких установах. Однак, менше половини опитаних

(36 %) ознайомлені або частково ознайомлені із особливостями надання соціальних послуг на рівні ОТГ. На запитання про їхню готовність до роботи в нових умовах 46 % респондентів засвідчили свою часткову готовність. Водночас, майже усі респонденти (96 %) готові вдосконалювати свої знання, вміння і навички з метою покращення якості надання соціальних послуг на рівні ОТГ.

Обговорення результатів дослідження

На основі аналізу чинного законодавства України у сфері соціального захисту населення можна стверджувати наша держава впевнено рухається в напрямку створення децентралізованої системи надання якісних і доступних соціальних послуг кожному, хто цього потребує. Держава взяла на себе зобов'язання і виступає гарантом надання таких послуг. Основними надавачами соціальних послуг є державні соціальні служби, установи та організації. Проте, тут можна спостерігати і певні зрушення. На ринок соціальних послуг поступово заходять недержавні організації як провайдери вузького спектру послуг, створюючи конкурентний ринок самих послуг.

Не зважаючи на такі плюси у напрямку реформування системи надання соціальних послуг (затвердження Стратегії розвитку системи соціальних послуг до 2022 року, внесення змін у чинне та затвердження нового нормативно правового забезпечення у сфері соціального захисту населення з метою приведення його у відповідність до міжнародних стандартів, затвердження основних уніфікованих стандартів надання соціальних послуг населенню не все так райдужно на практиці. Аналіз публікацій в електронних ЗМІ свідчить про відсутність чіткого розуміння особливостей самого процесу імплементації чинного законодавства на рівні місцевих громад; самі голови ОТГ не бачать доцільності у діяльності агентств із соціального захисту на місцях і не бачить перспективи у цьому.

Аналіз діяльності ЦСССДМ, Департаментів соціального захисту ОДА із їх структурними підрозділами на рівні держави свідчить про недосконалість їхньої роботи. Дублювання завдань і функцій один одного; в основному робота із документацією, а не з реальними клієнтами; дублювання категорій клієнтів як об'єктів надання соціальних послуг; місце розташування – обласні або районні центри є свідченням того, що, в умовах трансформації системи соціального захисту населення та побудови

якісно нової моделі надання соціальних послуг на рівні ОТГ, варто переформатовувати їхню діяльність із «брокерів соціальних послуг» на реальних надавачів соціальних послуг. В іншому випадку немає доцільності в існуванні таких установ, які формально виконуватимуть роль надавачів соціальних послуг і дистанційно працюватимуть із клієнтами.

Реструктуризація і перепрофілювання діючих районних та міських соціальних агентств, які географічно знаходяться на території ОТГ дозволять утворити первинну базу для розробки й імплементації нової моделі надання соціальних послуг клієнтам за принципом «єдиного вікна» за місцем його проживання і стати пілотними осередками надавачів соціальних послуг на рівні ОТГ. Реформування діяльності діючих соціальних агентств дозволить зекономити час на пошук приміщення, підбір і підготовку команди фахівців із соціальної роботи, готових працювати в польових умовах. Для більш ефективної роботи варто також підвищити кваліфікацію працюючих соціальних працівників соціальних агентств та озброїти їх знаннями, вміннями і навичками щодо особливостей роботи у сфері надання соціальних послуг на рівні ОТГ.

Так, як Тернопільська область лідирує в плані створення ОТГ, тому керівництву означених нами соціальних агентств варто першими визначитися із перспективами своєї участі у реформуванні системи надання соціальних послуг. Результати опитування, проведеного серед працівників соціальних агентств Тернопільської області, свідчать про не результативність роботи діючих соціальних служб в плані надання якісних соціальних послуг за місцем проживання клієнта. Це свідчить і про не ефективність їхньої роботи на рівні ОТГ. Так, як Тернопільська область характеризується домінуванням поселень сільського типу, тому більшість ОТГ – це об'єднання населених пунктів із адміністративним центром у селі або селищі міського типу. Віддаленість діючих державних соціальних агентств (територіально станом на 1.10.2017 р. вони розміщені в містах районного та обласного рівнів) від самих територіальних громад, обмежена кількість фахівців а велика кількість самих клієнтів, відсутність транспортного сполучення, небажання самих клієнтів відвідувати соціальне агентство самостійно є чинниками, що заважають зробити соціальні послуги доступними і підтвердженням низького рівня якості самих соціальних послуг. Проте, вмотивованість самих фахівців у

прагненні до змін, здобутті нових знань, вмінь і навичок, бажанні працювати в нових умовах заставляє науковців і практиків шукати відповідь на запитання: «Як забезпечити доступ населення ОТГ до якісних соціальних послуг?».

На нашу думку, відповіддю на це запитання і найбільш оптимальним рішенням є створення на території ОТГ Центру надання соціальних послуг із структурними одиницями (профільними відділами) для надання соціальних послуг особам / сім'ям, які перебувають в СЖО. ОТГ, які неспроможні на такий крок, можуть укласти договір про співфінансування таких центрів із суміжними ОТГ. Для такого кроку з боку ОТГ підготовлено низку документів: методичні рекомендації щодо виконання власних повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення, якими у штатному розписі виконавчого органу ОТГ передбачено впровадження 1 посади фахівця із соціальної роботи на 1 тисячу населення; методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг задля надання практичної допомоги в організації соціального замовлення соціальних послуг органами державної влади і місцевого самоврядування та виконавчими органами ОТГ; методичні рекомендації щодо діяльності ОТГ у сфері соціального захисту населення, якими рекомендовано виділити 1) підрозділ з питань надання соціальних послуг і посаду 2) фахівця із соціальної роботи, на які покладено обов'язки щодо планування, організації й надання соціальних послуг.

Домінуючу роль у наданні соціальних послуг відіграє фахівець із соціальної роботи в ОТГ. Запровадження посад фахівців із соціальної роботи на рівні ОТГ дозволить в першу чергу виявляти тих, хто потребує допомоги, планувати організацію надання самих послуг, профілакувати появу соціальних проблем в ОТГ, здійснювати екстрене втручання, працювати як з окремими клієнтами, групами, організаціями задля вирішення їхніх проблем так і з громадою з метою її розвитку. Фахівець із соціальної роботи забезпечує: виявлення осіб/сімей, які перебувають в СЖО і надання їм допомоги; вжиття заходів кризового втручання; проведення оцінки потреб осіб/сімей; надання безпосередніх соціальних послуг (соціальна профілактика, соціальний супровід/патронаж, представництво інтересів, консультування); підготовку угоди про соціальний супровід і супроводження прийомних сімей та будинків сімейного типу. Він працює із різними категоріями клієнтів (особи із

числа внутрішньо переміщених, особи з інвалідністю, бездоглядні діти і молодь, діти-сироти та діти позбавлені батьківського піклування, діти і молодь «груп ризику», безробітні, сім'ї в СЖО та ін.), виконує різноманітні ролі (гіда, активатора/наставника, терапевта, вчителя соціальних вмій, брокера, кейс-менеджера, фахівця управління справами клієнта, захисника прав й інтересів клієнта та ін.), працює на індивідуальному, груповому рівнях, рівні громади, застосовує численні форми і методи соціальної роботи (введення випадку, екстреного втручання, групової роботи, організації громади та ін.) (Слозанська, 2016, с. 113-119) при плануванні й організації соціальної допомоги тим, хто цього потребує.

Висновки

Отже, можна зробити висновки, що в Україні зроблено і заплановано багато задля реформування системи надання якісних соціальних послуг на рівні ОТГ кожній особі/сім'ї, яка перебуває в СЖО і потребує допомоги. Проте, для того, щоб наблизити самі послуги до клієнта необхідно вдосконалити розгалужену систему державних соціальних агенцій, які діють у сфері надання соціальних послуг. Без розвитку, освоєння нових сфер діяльності, переформатування їхньої роботи як провайдерів соціальних послуг і запровадження нових моделей надання якісних соціальних послуг різним категоріям клієнтів немає сенсу в їх існування. Вирішення проблеми покращення якості і доступності соціальних послуг ми бачимо через створення Центрив надання соціальних послуг на рівні ОТГ або в замовленні соціальних послуг в недержавних провайдерів. Згідно чинного законодавства України організація надання соціальних послуг на рівні ОТГ може проводитися шляхом: створення й утримання закладів / установ / служб з надання соціальних послуг особам / сім'ям, що перебувають в СЖО; об'єднання суміжних ОТГ для створення, фінансування спільного закладу / установи / служби з надання соціальних послуг особам / сім'ям, що перебувають в СЖО; замовлення соціальних послуг у недержавних ГО; залучення непрацюючих фізичних осіб до надання соціальних послуг і виплати їм компенсації за надання соціальних послуг. Будь-який із запропонованих у законодавстві варіантів буде більш-дієвим, на нашу думку, ніж фінансування діяльності діючих

соціальних агенств із тим спектром послуг, які вони зараз надають і з наявною у них моделлю роботи.

Література

Баришнікова, О. Є. (2011). Динаміка надання соціальних послуг державною службою зайнятості України. *РИНОК ПРАЦІ*, 41.

Березін, О. В., Безпарточний, М. Г., & Нікілева, Л. О. (2013). Механізми формування та методологія розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування.

Белевцова, Я. С. (2009). Якість—першооснова сфери соціальних послуг. *Теорія та практика державного управління*, (1), 310-315.

Головня, О. М. (2011). Соціальне обслуговування в контексті державної соціальної політики: проблеми та перспективи. *Стратегія розвитку України. Економіка, соціологія, право.*, 2(4), 32-37.

Горемікіна, Ю. (2016). Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Demography and Social Economy*, (3 (28)): 122–132.

Горемікіна, Ю. В. (2009). Проблеми розвитку недержавних організацій у сфері надання соціальних послуг. *Демографія та соціальна економіка*, (1), 161-168.

Горемікіна, Ю. В. (2010). Проблеми розвитку та реформування соціальних послуг в Україні.

Громади Тернопільської області. (2017). Отримано з <http://decentralization.gov.ua/areas/0352#communities>.

Державна Служба Статистики України Головне Управління Статистики у Тернопільській області. Чисельність наявного населення Тернопільської області (2016). Отримано з http://www.te.ukrstat.gov.ua/files/Bul/nm_z1_2015.pdf.

Децентралізація влади. (2017). Отримано з <http://decentralization.gov.ua/library/category/tag/manuals>.

Дубич, К. В. (2015). Реформи соціальних послуг в Україні: сучасний стан і проблеми впровадження. *Аспекти публічного управління*, 3(3/17).

Дьяченко, В. (2007). Концептуальні засади реформування системи соціальних послуг в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота*, (1), 5-16.).

Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні. (2015). Отримано з http://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/operations/projects/democratic_governance/support-to-social-sector-reform.html.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». (1997). Отримано з <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.

Закон України «Про співробітництво територіальних громад». (2014). Отримано з <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>.

Закон України «Про соціальні послуги». (2003). Отримано з <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.

Іванова, О., & Semigina, Т. (2000). Система соціального обслуговування та соціальних служб в Україні.

Качан, Л. Н. (2007). Якісні соціальні послуги: професійність, адресність, доступність. *Соц. захист: щомісяч. інформ. та наук.-виробн. журн*, (11), 19-20.

Кулачок, Л. В. (2006). Надання соціальних послуг в Україні: реалії та перспективи. *Право і безпека*, (5,3), 125-128.

Мищенко, К., Дорошенко, К., & Журавська, В. (2007). Інноваційна модель стандартизації управління у сфері надання соціальних послуг. *Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг*, 67-70.

Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). Отримано з http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177.

Методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг. (2016). Отримано з http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art_id=189222&cat_id=102036.

Наказ Міністерства соціальної політики України «Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей». (2016). Отримано з <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

Павленок, П. Д. (2000). Краткий словарь по социологии, 432.

Павлишина, Н. Б. (2013). Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) як суб'єкт соціальної роботи

з людьми похилого віку. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*, (3-4), 118-124.

Павлюк, К. В. (2010). Розвиток системи надання державних соціальних послуг вразливим верствам населення та її фінансове забезпечення. *Science*, (3), 19.

Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг». (2012). Отримано з <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-%D1%80>.

Сахарук, О. П. (2012). Підвищення ролі органів місцевого самоврядування в наданні соціальних послуг членам територіальної громади. *Державне управління: теорія та практика*, (1), 56-65.

Семигіна, Т. В. (2007). Організація надання соціальних послуг на рівні громади як загальна тенденція розвитку соціальної роботи. *Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг*, 35-39.

Семигіна, Т. В. (2007). Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи. *К.: Вид-во ВК "Зірка", Проект Тасіс "Посилення регіональних соціальних служб*.

Синчук, С. М., Буряк, В. Л. (2003). Право соціального забезпечення України: навч. посіб., К: Т-во «Знання», КОО, 306.

Слозанська, Г. І. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць [Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»]*, (12), 113-119.

Слозанська, Г. І. (2017). Правове забезпечення процесу надання соціальних послуг в умовах об'єднаної територіальної громади. *Обліково-аналітичне забезпечення розвитку місцевих громад: збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції*, 110-113.

Слозанська, Г. І. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. *Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка*, 1 (306), 264-276.

Слозанська, Г. І. (2016). Забезпечення доступу до соціальних послуг в умовах об'єднаних територіальних громад. *Social Work And Education*, 3(2), 92-102. Отримано з <http://journals.uran.ua/swe/article/view/93656/102453>.

Сташків, Б. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*. (1), 76-79.

Устинов, А. В. (2013). До боротьби з ВІЛ-інфекцією/СНІДом і туберкульозом в Україні активно долучаються громадські організації. *Український медичний часопис*.

Фесенко, А. М., & Бондарець, Б. Б. (2012). Дієвість системи соціальних гарантій в Україні: критичний аналіз. *Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили]. Сер.: Соціологія*, (184, Вип. 172), 106-110.

Халецька, А. А. (2009). Розвиток системи державних і недержавних соціальних служб: проблеми соціальної політики. *Економіка та держава*, (7), 80-82.

Шкільняк, М., Мельник, А., Желюк, Т., Дудкіна, О., & Попович, Т. (2017). Організація співробітництва територіальних громад в умовах адміністративно-територіальної реформи. *Вісник Тернопільського національного економічного університету*, (1), 140-144.

Черкашина, Т. О. & Черкашина, Т. А. (2010). Недержавні громадські організації як суб'єкт надання соціальної допомоги населенню.

Чисельність наявного населення Тернопільської області за 2016 рік: Статистичний бюлетень/Головне управління статистики у Тернопільській області. (2017). Отримано з http://www.te.ukrstat.gov.ua/files/Bul/ks_z1_2016.pdf.

Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения. Выборочное обследование учреждений социального обслуживания населения в трех регионах Российской Федерации. (1997).

Lawrence, T. V., Suddaby, R., & Leca, B. (Eds.). (2009). *Institutional work: Actors and agency in institutional studies of organizations*. Cambridge university press.

SOCIAL SERVICES: ARE CURRENT STATE SOCIAL AGENCIES READY TO PROVIDE THEM ON THE LEVEL OF LOCAL COMMUNITIES IN UKRAINE (SELECTIVE SURVEY)

Slozanska Hanna, Ph.D., Associate professor, Social Pedagogy and Social Work Department, Doctorant of Pedagogics and Menedgmt of Education Department, Ternopil Volodymyr Hnatyuk National Pedagogical University, Ternopil, Ukraine
kulynyak@elr.tnpu.edu.ua

Abstract. The transformation of Ukrainian society and the reformation of socio-political structure of the state are aimed at a creating of new administrative units – united territorial communities (UTCs), decentralization of power and budgets to the local level. In those conditions, according to the Concept of Reform of Local Self-Government and Territorial Organization of Power in Ukraine, local governments have special power to organize and provide quality, affordable social services for social protection and social assistance of the members of local communities. Due to these conditions, it is very important to evaluate whether existing social agencies are ready to provide needed social services for the members of local communities.

The aim of the article is to analyze the effectiveness of work of current state social agencies and evaluate the opportunities of providing quality and affordable social services for different categories of clients at the level of local communities due to the place of their living.

The research was held in 3 stages and was selective in nature. On the first stage the author analysis the scientific and methodical publications devoted to questions of social services standards and evaluation of their effectiveness; on the second stage – worked with departmental statistics, archives and legal social acts, materials of regional mass media about social services and the implementation of social policy in the field of social welfare. On the third stage the author analyzed data obtained in the result of social workers questioning. The data collection was carried out on the territory of the Ternopil region.

The results received by author show that current social agencies can't provide quality and affordable social services at the level of local communities without being reformed. The same with social workers: they can work on the level of community only after special training. The author also gives the

recommendation how to improve social services providing on the level of united territorial communities.

Keywords: social worker; social agency; social services; united territorial communities; person in difficult situation.

References

Barushnikova, O. Ye. (2011). The dynamics of social services providing by state employment service of Ukraine. *WORK MARKET*, 41. [In Ukrainian].

Berezin, O.V., Bezparkotny, M.G., & Nikileva, L.O. (2013). Mechanisms of formation and methodology of development of social services agencies. [In Ukrainian].

Bel'evtsova, Ya.S. (2009). Quality – is the first pillar of social services. *Theory and Practice of Public Administration*, (1), 310-315. [In Ukrainian].

Golovnya, O. M. (2011). Social Services in the Context of State Social Policy: Problems and Prospects. Strategy of development of Ukraine. *Economics, sociology, law*. 2(4), 32-37. [In Ukrainian].

Horiemkina, Yu. (2016). Monitoring and evaluation of the quality and effectiveness of social services: the applied aspect. *Demography and Social Economy*, (3 (28): 122–132. [In Ukrainian].

Horiemkina, Yu. (2009). Problems of development of non-governmental organizations in the field of social services providing. *Demography and Social Economy*, (1), 161-168. [In Ukrainian].

Horiemkina, Yu. (2010). Problems of development and reform of social services in Ukraine. [In Ukrainian].

Communities in Ternopil region. (2017). Received from <http://decentralization.gov.ua/areas/0352#communities>. [In Ukrainian].

State Statistics Service of Ukraine, Main Department of Statistics in the Ternopil region. The population of the Ternopil region. (2016). Received from http://www.te.ukrstat.gov.ua/files/Bul/nm_z1_2015.pdf. [In Ukrainian].

Decentralization of power. (2017). Received from <http://decentralization.gov.ua/library/category/tag/manuals>. [In Ukrainian].

Dubych, K. V. (2015). Reforms of social services in Ukraine: the current state and implementation problems. *Aspects of public administration*, 3(3/17). [In Ukrainian].

Dyachenko, V. (2007). Conceptual Principles of Reforming the Social Services System in Ukraine. *Social Politics and Social Work*, (1), 5-16. [In Ukrainian].

Report-monitoring of the social services system in Ukraine. (2015). Received from http://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/operations/projects/democratic_governance/support-to-social-sector-reform.html. [In Ukrainian].

Law of Ukraine “On Local Self-Government in Ukraine”. (1997). Received from <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>. [In Ukrainian].

Law of Ukraine “On Cooperation of Territorial Communities”. (2014). Received from <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>. [In Ukrainian].

Law of Ukraine “On Social Services”. (2003). Received from <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966-15>. [In Ukrainian].

Ivanova, O., & Semigina, T. (2000). The system of social services in Ukraine. [In Ukrainian].

Kachan, L. N. (2007). High-quality social services: profesionality, targeting and accessibility. *Social Welfare*, (11), 19-20. [In Ukrainian].

Kulachok, L. V. (2006). Social services providing in Ukraine: reality and perspective. *Low and safity*, (5,3), 125-128. [In Ukrainian].

Mishchenko, K., Doroshenko, K., & Zuravska, V. (2007). Innovative model of social service standarts. *Social Politics, Social Work and Public Health*, 67-70. [In Ukrainian].

Methodical recommendations for the implementation of self-governing powers of the united territorial community in the sphere of social protection of the population (2016). Received from http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177. [In Ukrainian].

Methodical recommendations for the implementation of social services ordering. (2016). Received from http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art_id=189222&cat_id=102036. [In Ukrainian].

Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine “Methodical recommendations on the activities of the united territorial community in the sphere of social protection of the population and children's rights”. (2016). Received from <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>. [In Ukrainian].

Pavlenok, P. D. (2000). Brief dictionary on sociology, 432. [In Ukrainian].

Pavlyshyna, N. B. (2013). Territorial center of social services providing as a subject of social work with the elderly. *Social Work in Ukraine: theory and practice*, (3-4), 118-124. [In Ukrainian].

Pavlyuk, K. V. (2010). Development of the system of state social services providing to vulnerable groups and its financial support. *Science*, (3), 19. [In Ukrainian].

Order of the Cabinet Ministers of Ukraine “On Approval of the Concept of the Social Services Reforming”. (2012). Received from <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-%D1%80>. [In Ukrainian].

Saharuk, O. P. (2012). Increasing of the local self-government bodies role in social services providing to the members of the territorial community. *State goverment: theory and practice*, (1), 56-65. [In Ukrainian].

Semigima, T. (2007). The providing of social services at the community level as a general trend of social work development. *Social Politics, Social Work & public health*, 35-39. [In Ukrainian].

Semigima, T. (2007). Social services in Ukraine: today and perspective. *K., Tacis Project “Strengthening of Regional Social Services”*. [In Ukrainian].

Synchuk, S., Buryak, V. (2003). Social Security Law Ukraine: manuscript, *K.;* *KOO*, 306. [In Ukrainian].

Slozanska, H. I. (2016). Activities of professional social worker in social services providing in the local community. *Scientific papers [Khmelnysky Institute of University Social Technologies “Ukraine”]*, (12), 113-119. [In Ukrainian].

Slozanska, H. I. (2017). Legal support of the process of social services providing in the conditions of a united territorial community. Accounting and analytical support for the development of local communities: a collection of theses of the International Scientific and Practical Conference, 110-113. [In Ukrainian].

Slozanska, H. I. (2017). Implementation of the position of social worker on the level of united territorial community: the difficulties that arise. *Bulletin of Lugansk National Pedagogical University named after Taras Shevchenko*, 1 (306), 264-276. [In Ukrainian].

Slozanska, H. I. (2016). Ensuring access to social services in the conditions of the united territorial communities. *Social Work and Education*, 3(2), 92-102. Отримано з <http://journals.uran.ua/swe/article/view/93656/102453>.

Stachkiv, B. (2005). Social Services in the Social Security System: Legal Issues. *Law of Ukraine*. (1), 76-79. [In Ukrainian].

Ustynov, A. (2013). To combat HIV / AIDS and tuberculosis in Ukraine actively involved NGOs. *Ukrainian medical journal*. [In Ukrainian].

Fesenco, A., & Bondarets, B. (2012). Effectiveness of the system of social guarantees in Ukraine: a critical analysis. *Scientific papers [Black Sea State University named after Petro Mohyla]*. Ser.: *Sociology*, (184, Вип. 172), 106-110. [In Ukrainian].

Khaletska, A. (2009). Development of the system of state and non-state social services: problems of social policy. *Economy and State*, (7), 80-82. [In Ukrainian].

Shkilnyak, M., Melnyk, A., Zeluyk, T., Dutkina, O., & Popovych, T. (2017). Organization of territorial communities cooperation in the conditions of administrative-territorial reform. *Scientific papers of Ternopil national economic university*, (1), 140-144. [In Ukrainian].

Cherkashyna, T., Cherkashina, T. (2010). Non-governmental public organizations as a subject of social assistance to the population. [In Ukrainian].

The number of Ternopil region population for 2016: Statistical Bulletin. State Statistics Service of Ukraine. (2017). Received from http://www.te.ukrstat.gov.ua/files/Bul/ks_z1_2016.pdf. [In Ukrainian].

Effectiveness of the activities of social service agencies. Selective survey of social services institutions in three regions of the Russian Federation. (1997). [In Ukrainian].

Lawrence, T. B., Suddaby, R., & Leca, B. (Eds.). (2009). *Institutional work: Actors and agency in institutional studies of organizations*. Cambridge university press.
