

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут «Інститут державного управління»  
Кафедра публічного управління та державної служби

Кваліфікаційна робота магістра  
на тему  
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ  
НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ М.ХАРКОВА

Виконала студентка 2 курсу,  
групи ЗПУА-1-24  
Спеціальності 281 «Публічне  
управління та адміністрування»  
Освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та  
адміністрування»

\_\_\_\_\_ Олена ГУБА

Науковий керівник роботи:  
доктор наук з державного  
управління, професор

\_\_\_\_\_ Олена КОРОТИЧ

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ.....	5
1.1 Сутність та функції соціального захисту населення.....	5
1.2 Нормативно-правова база системи соціального захисту на рівні територіальної громади .....	16
РОЗДІЛ 2 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ М. ХАРКОВА .....	26
2.1 Загальна характеристика Управління з соціальних питань .....	26
2.2 Аналіз системи соціального захисту населення м. Харкова.....	34
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ .....	47
3.1 Система комунальних закладів надання соціальних послуг м. Харкова .....	47
3.2 Шляхи вдосконалення організації надання соціальних послуг...	54
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72
ДОДАТОК А.....	78

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Воєнні події останніх років радикально змінили соціально-економічний контекст в Україні та посилили навантаження на інститути соціальної підтримки. Збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю, малозабезпечених домогосподарств і громадян у складних життєвих обставинах вимагає перебудови місцевих систем надання послуг. У цих умовах саме територіальні громади стають ключовою ланкою практичної реалізації соціальної політики – від адаптації державних програм до створення власних сервісів. Харків, як найбільший центр сходу країни, демонструє здатність утримувати базові соціальні функції та водночас шукати нові управлінські рішення, що підсилює наукову й прикладну значущість запропонованої теми.

Наукові підходи до проблематики соціального захисту та публічного управління висвітлені у працях Боришевського М. Й., Васютинського В. О., Вірної Ж. П., Максименка С. Д., Олефіра В. О., Ребрової Г., Шубної О. В. Дослідники розглядають психологічні та соціальні аспекти підтримки населення, механізми формування ефективної соціальної політики, розвиток місцевих інституцій і підвищення якості соціальних послуг.

*Метою магістерської роботи* є узагальнення організаційно-правових та управлінських засад забезпечення соціального захисту населення на рівні територіальної громади, аналіз практики реалізації соціальних програм у місті Харкові та вироблення практичних пропозицій щодо вдосконалення системи соціальних послуг. Для досягнення зазначеної мети у роботі поставлено і вирішено такі *завдання*:

- розкрити теоретичні основи та сутність соціального захисту населення в системі публічного управління;
- проаналізувати законодавчу та нормативну базу, що регламентує діяльність у сфері соціальної політики на місцевому рівні;

- дослідити організаційну структуру та основні напрями роботи Управління з соціальних питань Департаменту соціальної політики Харківської міської ради;
- оцінити ефективність реалізації міських програм соціального захисту у 2023–2025 роках;
- визначити основні проблеми та виклики у сфері соціального захисту населення Харківської громади в умовах воєнного стану;
- сформулювати практичні пропозиції щодо вдосконалення системи соціальних послуг на муніципальному рівні.

**Об’єктом дослідження** є система соціального захисту населення територіальної громади.

**Предметом дослідження** виступають організаційні механізми, форми та методи забезпечення соціального захисту на рівні Харківської міської територіальної громади.

**Методологічною основою роботи** є поєднання загальнонаукових і спеціальних методів дослідження: аналізу та синтезу, порівняльно-правового методу, системного підходу, статистичного аналізу, методу документального аналізу, а також кейс-стаді практики соціального захисту у м. Харкові.

У магістерській роботі застосований комплексний підхід до дослідження системи соціального захисту на рівні територіальної громади з урахуванням сучасних викликів воєнного часу, а також практикоорієнтоване напрацювання пропозицій щодо запровадження нових інструментів цифровізації соціальних послуг, удосконалення кадрової політики та налагодження партнерства з неурядовими організаціями.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у можливості їх використання органами місцевого самоврядування при розробленні та реалізації програм соціального захисту, підвищенні ефективності роботи територіальних центрів, а також у формуванні рекомендацій для подальшого удосконалення муніципальної соціальної політики.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

### 1.1 Сутність та функції соціального захисту населення

Соціальний захист є складовою та важливою функцією соціальної політики держави. Його основна мета полягає у забезпеченні підтримки найбільш вразливих груп населення через заходи, які реалізуються органами влади та фінансуються з державного бюджету. До таких категорій в Україні належать малозабезпечені родини, постраждалі внаслідок Чорнобильської катастрофи, громадяни, що надають соціальні послуги, жінки зі званням «Мати-героїня», жертви торгівлі людьми, багатодітні сім'ї, учасники бойових дій, самотні матері та інші особи, які потребують особливої підтримки. Економічні можливості цих груп обмежені з об'єктивних причин, що не залежать від них самих. Соціальний захист, у свою чергу, є гарантією держави щодо забезпечення добробуту, розвитку та безпеки громадян, а також чинником, що визначає поступ цивілізаційного розвитку суспільства.

З огляду на те, що соціальний захист виступає механізмом збереження фінансової стабільності та соціального добробуту, вивчення його сутності та ролі у політиці держави є особливо актуальним в умовах сучасних викликів. Для цього необхідно звертатися не лише до Конституції України та національного законодавства, а й до міжнародних правових актів, наукових довідників, енциклопедій та зарубіжного досвіду соціальної політики.

Можна виокремити такі базові елементи системи соціального захисту України:

1. Соціальне страхування – це сукупність механізмів, покликаних убезпечити громадян від соціальних ризиків, що знижують або позбавляють працездатності. До них належать хвороба, травма, настання пенсійного віку, а також інші випадки, визначені законодавством.

2. Соціальна допомога – бюджетні виплати та інструменти підтримки: дотації, пільги, субсидії та інші форми адресної допомоги для осіб і сімей, які потребують додаткових ресурсів.

3. Соціальна підтримка у надзвичайних ситуаціях. Фінансування заходів реагування на форс-мажорні події – природні стихії, техногенні аварії, збройні конфлікти – з метою компенсації втрат і швидкого відновлення базових умов життя.

Згідно з Конституцією України [22], соціальний захист громадян гарантується через низку положень:

– держава забезпечує соціальний захист військовослужбовців Збройних Сил України та інших військових формувань, а також членів їхніх сімей (ст. 17, п. 5);

– громадяни мають право відстоювати свої трудові, соціальні та економічні інтереси за допомогою професійних спілок і брати участь у їх діяльності (ч. 3 ст. 36);

– кожному гарантується право на соціальний захист у випадках повної, часткової чи тимчасової втрати працездатності, смерті годувальника, безробіття, у старості та в інших ситуаціях, визначених законом (ст. 46, ч.1);

– особи, що потребують соціальної підтримки, можуть отримати її безоплатно як від держави, так і від органів місцевого самоврядування;

– українське законодавство визначає засади соціального захисту, види та форми пенсійного забезпечення, принципи регулювання праці та зайнятості, а також питання шлюбу, сім'ї, охорони дитинства, материнства й батьківства, освіти, культури, охорони здоров'я та екологічної безпеки (ст. 92);

– Кабінет Міністрів України відповідальний за реалізацію політики у сферах фінансів, інвестицій, цін, податків, праці, зайнятості, соціального захисту, освіти, науки, культури, а також у сфері охорони довкілля та природокористування (ст. 116) [22].

Наразі накопичено значний масив напрацювань щодо змісту, методів та інструментів економічної політики і тісно пов'язаної з нею державної

соціальної політики, а також їхнього співвідношення з ринковим саморегулюванням з позицій ефективності. Ключові теоретичні підходи відрізняються насамперед трактуванням меж державної участі та масштабів виконання соціальних функцій, що відбиває еволюцію концептуальних засад соціальної політики держави.

Прийнято вважати, що поняття «соціальний захист» сформувалося після ухвалення у США в 1935 році Закону про соціальне забезпечення. Автором цієї ініціативи був президент Франклін Рузвельт, який визначив новий закон як «наріжний камінь системи, що перебуває у процесі створення, але ніколи не буде остаточно завершеною» [2, с. 92]. Водночас існує й альтернативна позиція щодо витоків цього терміна. Так, Н.С.Завіруха зазначає, що «хоча вперше термін був використаний у Сполучених Штатах, проте концепція системи соціального забезпечення знайшла своє повне відображення у законі Нової Зеландії 1938 року» [15, с. 51]. Ще раніше, 31 жовтня 1918 року, Народний комітет Всеросійських національних зборів ухвалив «Правила про соціальне забезпечення робітників». Можна стверджувати, що в широке використання поняття «соціальне забезпечення» увійшло саме в 1930-х роках. Слід також врахувати, що слово «безпека» у цьому контексті ототожнюється з такими значеннями, як «захист», «оборона», «гарантія» чи «забезпечення».

І. М. Кравець підкреслює, що: «Формування соціального захисту громадян передбачає низку напрямів діяльності держави: забезпечення належного рівня життя населення та матеріальної допомоги тим, хто опинився у складних обставинах; скасування пільг для осіб, які не мають на них права; створення умов для легального отримання доходів, що забезпечують гідний рівень життя; а також гарантування екологічної безпеки та задоволення базових потреб суспільства» [28, с. 116].

У науковій літературі соціальний захист часто розглядається як система, що включає: 1) комплекс правових, соціально-економічних та організаційних заходів, гарантованих державою, спрямованих на забезпечення достатнього рівня життя відповідно до стандартів сучасного суспільства; 2) механізми

державного соціального забезпечення, соціальної допомоги, соціального страхування, а також недержавні форми страхових систем і внутрішню соціальну допомогу, що функціонують з метою надання матеріальної, медичної й реабілітаційної підтримки людям похилого віку та особам з інвалідністю [1, с.126; 29,с.94].

К. П. Коваль зазначає: «соціальний захист являє собою комплекс економічних, політичних і правових заходів, спрямованих на забезпечення громадянам реальних можливостей реалізації їхніх прав і свобод, а також створення належних умов для досягнення матеріального добробуту» [25, с. 205]. П. Бригадінв свою чергу визначає соціальний захист як «різні види матеріальної підтримки, що надається особам, які з незалежних від них причин не мають достатніх засобів для існування, з відповідних фондів на основі норм закону або укладених договорів» [8, с. 82].

Отже, соціальний захист можна розглядати як механізм, за допомогою якого держава гарантує людині мінімально необхідні матеріальні ресурси. Його також доцільно трактувати як інструмент державної політики, що функціонує з метою формування сприятливих умов життя, задоволення базових потреб населення та забезпечення розвитку особистості.

У широкому сенсі поняття «соціальний захист» охоплює діяльність держави, спрямовану на формування та розвиток цілісної особистості, запобігання та усунення впливу негативних чинників, створення підґрунтя для самореалізації та впевненості у майбутньому. У вузькому значенні соціальний захист розглядається як система економічних і правових гарантій, що забезпечують дотримання найважливіших соціальних прав людини і досягнення нею суспільно прийнятного рівня життя [30, с. 30].

Важливо підкреслити, що соціальний захист відрізняється від соціального забезпечення ширшим обсягом заходів, оскільки передбачає не лише допомогу чи пенсійні виплати, а й гарантії охорони праці, здоров'я, довкілля, належної оплати праці та інших умов для повноцінного функціонування суспільства і держави. Як наголошує О. І. Макогін: «соціальне забезпечення є вужчим за

змістом, адже воно охоплює здебільшого пенсійні виплати, соціальну допомогу та підтримку окремих категорій населення. Відповідно до міжнародних стандартів, соціальне забезпечення включає також право на медичне страхування, охорону здоров'я, підтримку сімей із дітьми, материнства й дитинства, а також державне піклування про дітей-сиріт і тих, хто залишився без батьківського догляду» [33, с. 137].

Разом із тим, існує і більш широке розуміння цього поняття, що дозволяє розглядати соціальне забезпечення і соціальний захист не лише як відмінні, а й безпосередньо взаємопов'язані явища. Так, Б. О. Пашнев визначає предмет права соціального забезпечення через систему розподільчих відносин, яка включає пенсійне забезпечення, надання допомоги окремим категоріям громадян, соціальне обслуговування людей похилого віку та осіб з інвалідністю, безкоштовне медичне лікування, санаторно-курортне обслуговування, допомогу сім'ям із дітьми, надання житла з державного чи муніципального фонду, доступ до освітніх і культурних благ, а також надання пільгових або безоплатних можливостей користування соціальними послугами [40, с. 72].

Соціальний захист населення виступає ключовою складовою державної політики, спрямованої на забезпечення добробуту громадян і охорону їхніх прав. Він охоплює систему правових, економічних та організаційних механізмів, які покликані захищати людей від соціальних ризиків – бідності, безробіття, захворювань та інших обставин, що можуть обмежувати реалізацію їхніх прав.

Сутність соціального захисту доцільно розглянути крізь кілька головних аспектів, що підкреслюють його значення для забезпечення суспільного розвитку:

1. Підтримка вразливих категорій населення. Основний акцент робиться на допомозі найбільш незахищеним групам – літнім людям, дітям, особам з інвалідністю, безробітним і малозабезпеченим родинам. Для таких категорій передбачені соціальні виплати, пільги, субсидії, пенсійне забезпечення та інші форми підтримки, які дозволяють зберегти гідний рівень життя.

2. Забезпечення прав і свобод. Соціальний захист передбачає створення умов для реалізації базових прав людини в соціальній сфері: права на освіту, медичне обслуговування, соціальну допомогу. Наприклад, усі діти мають гарантоване право на безоплатну освіту, а громадяни – на доступ до системи охорони здоров'я. Це сприяє як індивідуальному розвитку, так і зміцненню суспільного добробуту.

3. Зменшення соціальної нерівності. Через механізми перерозподілу ресурсів та реалізацію програм підтримки незахищених верств населення держава знижує рівень соціальної нерівності. Це допомагає уникати надмірної соціальної напруги, сприяє економічній стабільності та формує відчуття справедливості у суспільстві.

4. Боротьба з бідністю. Програми соціального захисту перешкоджають падінню рівня життя людей нижче межі бідності. Це здійснюється за допомогою прямих виплат, допомоги безробітним, програм перекваліфікації та підвищення кваліфікації. Такі заходи підвищують конкурентоспроможність громадян на ринку праці й позитивно впливають на економіку.

5. Інтеграційна функція. Соціальний захист сприяє залученню всіх громадян до суспільного життя та економічної активності. Програми інтеграції осіб з інвалідністю, мігрантів чи інших маргіналізованих груп спрямовані на зменшення дискримінації й забезпечення рівних можливостей для реалізації особистісного потенціалу. Це підвищує рівень соціальної єдності та згуртованості суспільства.

В Україні система соціального захисту реалізується через різні організаційно-правові механізми. До них належать: державне соціальне страхування для робітників, службовців та прирівняних до них осіб і їхніх родин; соціальне страхування за участю підприємств та установ; а також додаткові форми соціального страхування, що фінансуються за рахунок коштів окремих організацій, фондів і творчих спілок.

Основними напрямками соціального захисту виступають пенсійне забезпечення (за віком, інвалідністю, вислугою років, у разі втрати

годувальника) та різні види допомоги. Серед них – виплати у випадках тимчасової непрацездатності, під час вагітності та пологів, допомога дітям із малозабезпечених родин, підтримка багатодітних сімей і одиноких матерів, надання санаторно-курортних путівок тощо.

У 2024 році фінансування усіх розділів бюджету, що стосуються сфер, які адмініструє Мінсоцполітики, становить 470,3 млрд грн (це приблизно на 25 млрд грн більше, ніж у 2023 році). На 2025 рік у держбюджеті передбачено близько 419,2 млрд грн соціальних видатків (приблизно на 50 млрд грн менше ніж у 2024 році), тоді як видатки на національну безпеку та оборону збільшені до 2 223 млрд грн (+46 млрд грн порівняно з 2024-м). Це свідчить про потребу у додаткових ресурсах для соціальних програм, водночас вимагає зваженого балансування видатків задля макроекономічної стабільності. Далі наведено дані для порівняння державних витрат на соціальний захист і забезпечення населення за останні 10 років (рис.1.1) [39].

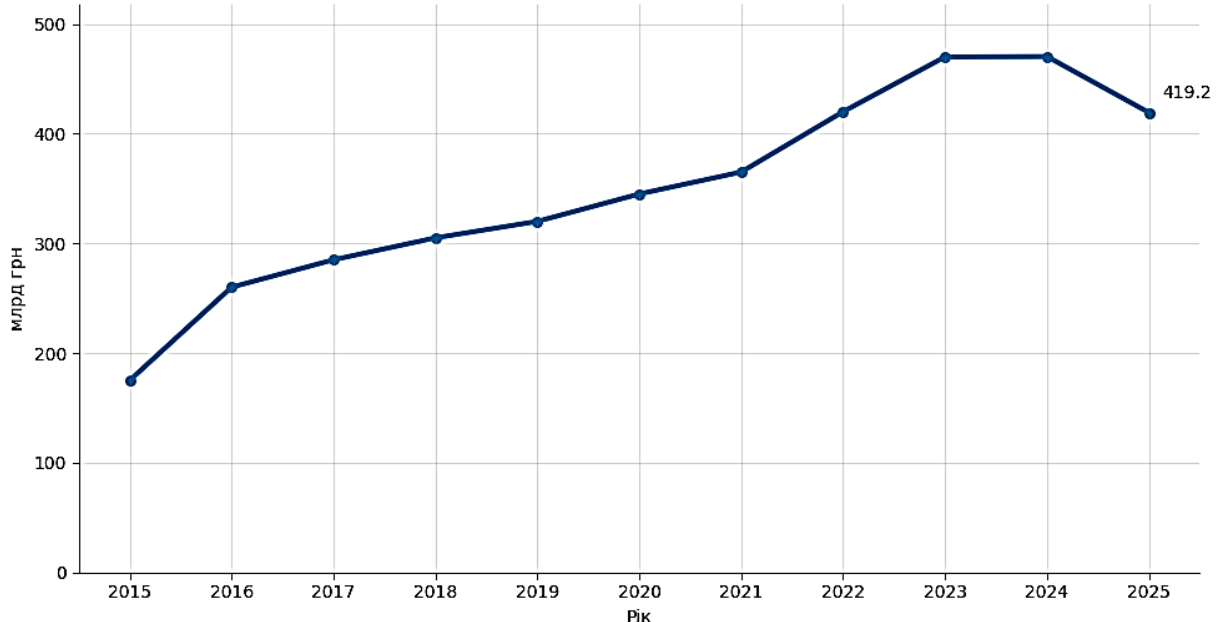


Рисунок 1.1 – Видатки на соціальний захист в Україні у 2015-2025 рр.

Починаючи з 2015 року, видатки на соціальний захист демонстрували стійке зростання: на тлі наслідків конфлікту, збільшення чисельності внутрішньо переміщених осіб (ВПО), ветеранів та інших уразливих груп

держава поетапно розширювала програми підтримки. Динаміка прискорилося у 2022-2023 рр., коли потреби населення різко зросли. У 2024 році рівень фінансування залишився приблизно на піку, тоді як у 2025 році зафіксовано скорочення соціальних видатків (за рахунок пріоритезації оборонних потреб та бюджетного балансування).

Для оцінки місця соціального захисту у публічних фінансах побудовано динаміку часток видатків на соціальний захист у загальних видатках Державного бюджету та у ВВП за 2015-2024 рр. (рис. 1.2) [43]. Такий підхід дозволяє порівняти не лише абсолютні обсяги, а й їхню бюджетну та макроекономічну вагу. Дані за 2025 р. у графік не включено, оскільки на момент підготовки роботи відсутні узгоджені річні підсумки ВВП і виконання бюджету.

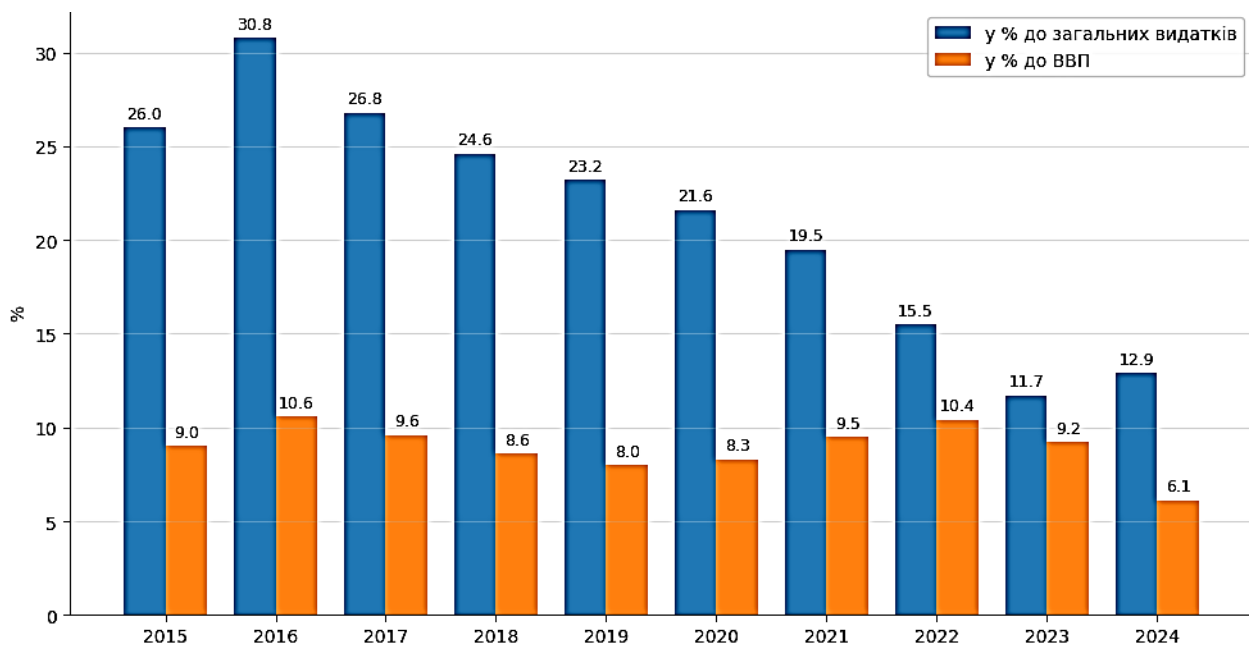


Рисунок 1.2 – Співвідношення видатків на соціальний захист до загальних видатків та ВВП в Україні

За період 2015-2024 рр. питома вага видатків на соціальний захист у загальних видатках бюджету знизилася з 26,0% до 12,9% (пікове значення – 30,8% у 2016 р.). Частка цих видатків у ВВП також скоротилася – з 9,0% у 2015 р. до 6,1% у 2024 р., попри тимчасові підйоми у 2021-2022 рр. (9,5-10,4%) на тлі шоків і розширення соціальних трансфертів.

Після кризи 2014 р. показники спершу зросли, а надалі демонстрували поступове зменшення через переорієнтацію видатків у воєнний період, таргетизацію програм та вплив макроекономічних чинників (зміна бази ВВП, інфляція). Отримані значення свідчать про зниження відносної бюджетної і макроекономічної ваги соціального захисту при збереженні адресних інструментів підтримки вразливих груп.

У підсумку можна сказати, що соціальний захист населення являє собою багатокomпонентну й динамічну систему, яка потребує постійного розвитку та вдосконалення. Завдання держави полягає не лише у матеріальній підтримці вразливих категорій громадян, але й у створенні умов для їхнього всебічного розвитку, що, у свою чергу, сприяє зміцненню суспільної стабільності та підвищенню його здатності долати кризові виклики.

Функції соціального захисту населення є багатоплановими та мають вирішальне значення для гарантування добробуту громадян, підтримки соціальної рівності та зниження рівня бідності. Виділимо основні напрями їх реалізації:

1. *Захисна функція.* Вона спрямована на убезпечення населення від ризиків, що можуть призвести до втрати доходів і погіршення умов життя. До цього блоку належать:

- протидія економічним ризикам шляхом надання фінансової допомоги у випадку безробіття, хвороби чи інвалідності;
- гарантія дотримання соціальних прав громадян, серед яких право на освіту, медичне обслуговування та соціальні виплати;
- спеціалізована допомога вразливим групам: дітям-сиротам, людям похилого віку, особам з інвалідністю тощо.

2. *Перерозподільна функція.* Вона реалізується через справедливий розподіл ресурсів у суспільстві, зокрема завдяки:

- прогресивній системі оподаткування, яка передбачає більший податковий тягар для заможних верств населення;
- соціальним виплатам і пільгам для малозабезпечених родин,

безробітних, ветеранів та інших категорій;

– програмам перерозподілу ресурсів, які зменшують нерівність (наприклад, оздоровчі путівки для дітей із соціально вразливих сімей).

3. *Стимулююча функція.* Соціальний захист має мотивувати людей до активної участі в економічному житті, що передбачає:

– сприяння працевлаштуванню через навчальні курси, тренінги та центри зайнятості;

– застосування механізмів допомоги, розмір якої зменшується зі зростанням доходів, що стимулює до пошуку роботи;

– підтримку підприємницьких ініціатив шляхом надання кредитів чи грантів для малого бізнесу.

4. *Оздоровча функція.* Вона спрямована на зміцнення фізичного та психічного здоров'я громадян і включає:

– доступ до медичних послуг, профілактики та лікування;

– програми психологічної допомоги для осіб, які пережили стрес чи травматичні події;

– оздоровчі заходи у санаторіях і реабілітаційних центрах.

5. *Культурна функція.* Соціальний захист також охоплює сферу культури, зокрема:

– забезпечення доступу до освіти, надання стипендій і підтримку учнів із малозабезпечених сімей;

– фінансування культурних і мистецьких проектів для розширення доступу до культурних благ;

– підтримку молодіжних програм у сфері освіти, спорту та культури.

6. *Профілактична функція.* Вона покликана попереджати соціальні проблеми та вчасно реагувати на ризики, і включає:

– моніторинг соціальних процесів, вивчення демографічних тенденцій і потреб населення;

– інформаційні кампанії щодо здоров'я, прав людини та соціальних гарантій;

– програми ранньої допомоги сім'ям у кризових ситуаціях задля уникнення поглиблення соціальних проблем [2, с.101; 37, с.84].

Функції соціального захисту охоплюють широкий спектр заходів і програм, спрямованих на підтримку різних соціальних груп. Вони забезпечують не лише захист від ризиків, а й сприяють підвищенню добробуту, розвитку та зміцненню здоров'я населення. Ефективність цієї системи можлива лише за умови злагодженої взаємодії держави, місцевих громад та недержавних організацій, які реалізують соціальні ініціативи. Такий підхід створює передумови для досягнення соціальної справедливості та гарантує гідний рівень життя для всіх членів суспільства.

Узагальнюючи, можна визначити дві головні функції системи соціального захисту. Перша полягає у зменшенні негативних наслідків бідності шляхом надання адресної допомоги вразливим категоріям громадян. Друга спрямована на попередження бідності, що досягається створенням умов для залучення населення до продуктивної, високооплачуваної праці та участі у програмах соціального страхування протягом усього трудового життя.

Головна мета соціального захисту полягає у забезпеченні людей базовими потребами, створенні можливостей для вільної реалізації їхніх життєвих планів, професійної самореалізації та розвитку особистісних здібностей.

Політичний зміст цієї системи проявляється в її безперервному функціонуванні, яке гарантує стабільність та відображає динаміку суспільного розвитку. Водночас соціальний захист має компенсаторний характер: він убезпечує громадян від економічних ризиків, виступає показником добробуту та гармонії суспільства. За відсутності ефективних механізмів соціального захисту зростає небезпека зубожіння населення, насамперед найбільш уразливих груп.

Інакше кажучи, соціальний захист можна розглядати як інструмент еволюційного розвитку, адже він виконує роль бар'єра, що захищає як окрему людину, так і суспільство загалом від негативних наслідків економічних трансформацій, зокрема від втрати джерел доходів у ринкових умовах.

## 1.2 Нормативно-правова база системи соціального захисту на рівні територіальної громади

Нормативне забезпечення на рівні територіальної громади охоплює конституційні та рамкові закони (у т.ч. «Про місцеве самоврядування», Бюджетний кодекс), спеціальні закони («Про соціальні послуги» тощо) та підзаконні акти (державні стандарти, порядки організації та фінансування послуг, типові положення про надавачів). На цій основі органи місцевого самоврядування затверджують місцеві програми, порядки взаємодії та фінансові регламенти для комунальних і недержавних надавачів послуг. Структуру основних рівнів нормативного регулювання системи соціального захисту населення подано в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Рівні нормативного регулювання системи соціального захисту населення

Рівень	Основні нормативно-правові акти	Сфера регулювання
Конституційний	Конституція України	Гарантії права на соціальний захист (ст. 46), принципи соціальної держави
Законодавчий	Закони: «Про соціальні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», Бюджетний кодекс	Визначення видів соціальних послуг, повноваження органів влади, порядок фінансування
Підзаконний	Постанови КМУ, накази Мінсоцполітики, державні стандарти соціальних послуг	Організація надання послуг, вимоги до якості, моніторинг та фінансове регулювання
Місцевий	Рішення місцевих рад, програми соціального захисту, угоди з недержавними надавачами	Реалізація соціальних послуг у громаді, порядок співпраці з ГО та комунальними установами

Як видно з таблиці 1.1, система нормативного регулювання має багаторівневу структуру, що забезпечує узгодженість між державними та місцевими механізмами реалізації соціальної політики.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [22], органи місцевого самоврядування наділені низкою повноважень у сфері соціального захисту населення. Основні з них наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Повноваження органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту населення

Стаття Закону	Зміст повноважень	Приклади реалізації на рівні громади
Ст. 34	Надання соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, саодиноким громадянам, особам з інвалідністю, дітям-сиротам; утримання закладів соціального захисту.	Фінансування територіальних центрів, надання матеріальної допомоги, субсидій, соціального житла.
Ст. 38	Розроблення і виконання місцевих програм соціального захисту населення; створення комунальних установ і служб.	Прийняття «Міської програми соціального захисту населення м. Харкова на 2024-2026 роки».
Ст. 40	Організація роботи територіальних центрів, служб у справах дітей, центрів соціальних послуг.	Координація діяльності Управління соціального захисту населення, центрів підтримки ВПО.
Ст. 52	Здійснення контролю за цільовим використанням бюджетних коштів на соціальні програми.	Проведення внутрішнього аудиту й звітності перед радою громади.

Як видно з таблиці 1.2, органи місцевого самоврядування є ключовою ланкою у практичній реалізації державної політики соціального захисту на територіальному рівні. Саме через їхні рішення та програми забезпечується доступ населення до соціальних послуг і підтримки.

Серед основоположних документів варто виділити Закон України «Про соціальні послуги» [16], який встановлює принципи їх надання, перелік видів,

порядок отримання та фінансування. У цьому законі також визначено права осіб, що користуються соціальними послугами, включно з правом на своєчасну, доступну та якісну допомогу. Він формує правові підвалини створення центрів, підкреслюючи їхнє місце і значення в системі соціального захисту населення.

Важливу роль у регулюванні діяльності центрів відіграють постанови Кабінету Міністрів України, які деталізують організаційні та фінансові аспекти їхньої роботи. Йдеться, зокрема, про нормативні акти щодо порядку надання державних соціальних допомог, затвердження переліку послуг та визначення їхніх стандартів. Особливе значення має фінансове регулювання діяльності центрів: воно охоплює державне та місцеве бюджетне фінансування, залучення додаткових ресурсів і механізми контролю за їх використанням.

Верховна Рада України 14 квітня 2022 року ухвалила Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі запровадження надзвичайного чи воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях». Документ коригує, зокрема, норми законів «Про соціальні послуги» та «Про правовий режим воєнного стану». Серед ключових змін – інший підхід до обчислення середньомісячного сукупного доходу: він визначається на підставі даних за квартал, що передує місяцю, який передує зверненню, а не за останні шість місяців. Це дає змогу посилити контроль і спростити цифровий обмін інформацією.

У період воєнного стану запроваджується екстрій порядок надання соціальних послуг: рішення можуть ухвалювати протягом 24 годин на підставі заяви/повідомлення про потребу та акта про надання послуг. Крім того, надавачі отримують право самостійно приймати рішення про кризове (екстрене) надання допомоги, що пришвидшує доступ отримувачів до підтримки.

Додатково визначено, що всі соціальні послуги надаються безоплатно особам, які постраждали внаслідок пожеж, природних лих, техногенних катастроф, бойових дій, терактів, збройних конфліктів або тимчасової окупації. Також встановлено, що в період воєнного стану (або в окремих його зонах)

фінансування послуг, які надають провайдери соціальної підтримки, здійснюється за правилами, затвердженими Кабінетом Міністрів України.

У статті 1 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» воєнний стан визначено як особливий правовий режим, що впроваджується у разі загрози державній незалежності та територіальній цілісності України. Він передбачає тимчасове звуження окремих конституційних прав і свобод громадян, а також прав та законних інтересів юридичних осіб із чітким визначенням строку дії таких обмежень.

Після початку повномасштабного вторгнення до цього закону внесено низку змін. По-перше, адаптовано процедури кримінального провадження до умов воєнного часу, аби забезпечити оперативнішу та ефективнішу роботу правоохоронних органів у кризових ситуаціях. По-друге, розширено перелік суб'єктів, які можуть обрати сплату єдиного податку за ставкою 2%, передбачено відтермінування спеціальних перевірок на час дії воєнного стану тощо. Ці корективи покликані врахувати специфіку воєнного періоду та надати додаткові інструменти правового врегулювання.

Окрім нормативних положень, що регламентують організаційну складову, важливе значення має також етичний вимір роботи у сфері соціальних послуг. Він закріплений у Кодексах професійної етики соціальних працівників, які визначають основні моральні принципи їхньої діяльності. Серед них – повага до людської гідності, забезпечення конфіденційності, дотримання професійної відповідальності та зобов'язання захищати права клієнтів.

Під час дії воєнного стану, відповідно до статті 10 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», робота судової системи не зупиняється. Згідно з ч. 2 ст. 26 цього Закону правосуддя на територіях, де запроваджено воєнний стан, здійснюють виключно суди, створені на конституційних засадах; будь-яке спрощення чи прискорення встановлених форм судочинства заборонене. Якщо суд на місці не може відправляти правосуддя, законом може бути змінено територіальну підсудність справ або тимчасово перенесено

місцезнаходження суду. Створення надзвичайних чи спеціальних судів не допускається.

Указ Президента України «Про введення воєнного стану» містить вичерпний перелік конституційних прав і свобод, які тимчасово можуть обмежуватися у зв'язку із запровадженням режиму, із зазначенням строків таких обмежень. Так само визначаються й тимчасові обмеження прав і законних інтересів юридичних осіб. Водночас ч. 2 ст. 64 Конституції України встановлює перелік прав і свобод, які не підлягають обмеженню навіть у воєнний період .

Постановою КМУ № 214 від 7 березня 2022 р. передбачено підтримку низки соціальних виплат протягом усього періоду дії воєнного стану та ще один місяць після його завершення, зокрема:

- допомога малозабезпеченим сім'ям; виплати на дітей одиноким матерям;
- допомога на дітей під опікою/піклуванням;
- виплати на дітей із тяжкими захворюваннями без встановленої інвалідності;
- щомісячна грошова допомога особі, яка проживає з людиною з інвалідністю I-II групи внаслідок психічного розладу;
- тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не спроможні утримувати дитину або їх місце проживання невідоме;
- щомісячна адресна допомога ВПО на проживання, включно з оплатою ЖКП;
- тимчасова державна соціальна допомога непрацюючим особам, які досягли пенсійного віку, але не набули права на пенсію.

Після скасування воєнного стану одержувачам таких виплат надсилається повідомлення про необхідність оновити документи протягом одного місяця для подальшого отримання допомоги. Крім того, постановою КМУ № 332 від 20 березня 2022 р. затверджено новий Порядок надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам.

Важливим елементом реалізації державної та місцевої політики у сфері соціального захисту є механізми фінансування та соціального замовлення, які забезпечують стійкість і адресність соціальних послуг.

Джерелами фінансування системи соціального захисту є:

- кошти Державного бюджету України (соціальні трансферти, субвенції місцевим бюджетам);
- місцеві бюджети, з яких фінансуються територіальні центри, установи соціального обслуговування, місцеві програми підтримки населення;
- фонди загальнообов'язкового державного соціального страхування (пенсійне, безробіття, нещасних випадків);
- позабюджетні джерела – гранти, благодійні внески, міжнародна технічна допомога, проекти міжнародних організацій (UNDP, UNICEF, IOM, тощо).

Згідно зі ст. 25 Закону України «Про соціальні послуги» [16], громади можуть використовувати механізм соціального замовлення, за яким надавачі – у тому числі недержавні організації – отримують бюджетні кошти на конкурсній основі для надання послуг населенню. Соціальне замовлення укладається у формі договору між органом місцевого самоврядування та надавачем послуг. Це дозволяє забезпечити конкуренцію, підвищити якість послуг і залучити громадський сектор до виконання соціальних програм.

Прикладом такого підходу є укладення договорів Харківською міською радою з громадськими організаціями, що надають соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам, людям з інвалідністю та сім'ям у складних життєвих обставинах. Фінансування таких послуг здійснюється з міського бюджету та за рахунок партнерських програм міжнародних донорів.

Реалізація нормативно-правової бази соціального захисту на місцевому рівні здійснюється через розгалужену систему інституцій. Координацію політики забезпечує Міністерство соціальної політики України, яке формує державні стандарти, методичні рекомендації та проводить моніторинг ефективності.

Безпосередніми виконавцями на території громади виступають департаменти (управління) соціального захисту населення, територіальні центри надання соціальних послуг, центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) та служби у справах дітей.

Важливою складовою є партнерство з недержавними структурами – благодійними фондами, громадськими організаціями та релігійними громадами, які беруть участь у виконанні соціального замовлення, реалізації програм підтримки та кризового втручання.

У сфері міжнародного права значну роль відіграють конвенції та декларації, які впливають на формування нормативно-правової основи роботи центрів соціальних послуг. Серед них важливе місце займають Конвенція про права осіб з інвалідністю та Конвенція про права дитини, які закріплюють право на соціальний захист і сприяють розвитку сервісів для найбільш уразливих категорій населення. Далі розглянемо основні міжнародні документи, що регламентують надання соціальних послуг у сучасних державах.

Міжнародні акти:

1. *Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод*. Цей документ є базовим у системі міжнародного правозахисту, адже визначає фундаментальні права людини — право на життя, заборону катувань, доступ до справедливого суду, захист приватного та сімейного життя, свободу думки, совісті й віросповідання. Контроль за дотриманням положень здійснюється через Європейський суд з прав людини.

2. *Конвенція проти катувань та інших жорстоких чи принижуючих гідність форм поведіння і покарання*. Документ зобов'язує держави-учасниці розслідувати випадки катувань і запобігати їх повторенню. Конвенція виступає гарантією дотримання прав осіб, що перебувають під контролем держави, та містить міжнародні механізми моніторингу.

3. *Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю*. Вона визнає рівність прав людей з інвалідністю з іншими громадянами, гарантує право на самостійність, доступність і повну участь у житті суспільства. Документ

закликає держави усувати бар'єри на шляху інклюзії та захищати права цієї категорії населення на міжнародному рівні.

4. *Європейська соціальна хартія*. Хартія закріплює соціальні права, включаючи право на працю, освіту, охорону здоров'я, гідний рівень життя та соціальний захист. Вона є важливим інструментом розвитку соціального добробуту й справедливості в країнах Європи.

5. *Декларація з проблем старіння*. Документ підкреслює необхідність забезпечення прав і гідності літніх людей, сприяє розробці політик, спрямованих на інтеграцію людей похилого віку в суспільне життя та підтримку їхньої активності.

6. *Конвенція Ради Європи про заходи щодо протидії торгівлі людьми*. Вона визначає заходи щодо запобігання торгівлі людьми, захисту прав потерпілих та криміналізації всіх форм цього явища. Конвенція зобов'язує держави забезпечувати реабілітацію й соціальне повернення жертв до повноцінного життя.

7. *Європейська декларація щодо охорони психічного здоров'я*. Документ формулює принципи доступності та інтеграції осіб із психічними розладами, гарантує повагу до їхніх прав і сприяє розвитку програм психологічної підтримки.

8. *Принципи ООН щодо людей похилого віку*. Вони містять основи міжнародної політики щодо старших поколінь, наголошуючи на їхній гідності, активній участі в суспільному житті та необхідності соціальної підтримки.

Усі перелічені документи формують базу міжнародного права у сфері соціального захисту. Вони акцентують на необхідності дотримання прав людини, забезпеченні соціальної рівності й справедливості, а також створенні умов для захисту найбільш уразливих груп населення.

В Україні питання соціального захисту регулюється низкою нормативно-правових актів. Зокрема, Сімейний кодекс України визначає правовідносини у сфері сім'ї, охоплюючи питання укладання та розірвання шлюбу, а також права й обов'язки батьків і дітей. Цивільний кодекс України закріплює загальні засади

правовідносин у державі, містить норми щодо правоздатності та дієздатності громадян, власності та зобов'язальних відносин.

Серед спеціальних законів важливе місце посідають:

– Закон України «Про соціальні послуги» [16], який визначає правові, організаційні та фінансові основи надання соціальних послуг, а також права й обов'язки їх отримувачів і постачальників;

– Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» [17], що встановлює гарантії для осіб з інвалідністю, їхні права та механізми реалізації державної підтримки;

– Закон України «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк» [18], спрямований на допомогу у повторній інтеграції таких осіб у суспільство;

– Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» [19], який закріплює принципи соціального захисту літніх людей та їх права на соціальні послуги.

Останніми роками розвиваються електронні сервіси у сфері соціального захисту, що спрощують доступ громадян до послуг. Зокрема, через Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС) громадяни можуть подавати заяви на отримання допомоги онлайн, відстежувати стан розгляду звернень, а громади – вести електронний облік отримувачів послуг. Це сприяє підвищенню прозорості та ефективності використання бюджетних коштів.

Прикладом практичної реалізації законодавчих положень на місцевому рівні є діяльність територіальної громади міста Харкова. У структурі Харківської міської ради функціонує Департамент соціальної політики, до складу якого входять районні управління соціального захисту населення, територіальні центри надання соціальних послуг, центри соціальної підтримки сімей, дітей та внутрішньо переміщених осіб.

На підставі Закону України «Про соціальні послуги» та рішення міської ради реалізуються цільові програми: «Соціальний захист населення м. Харкова на 2024-2026 роки», «Харків – місто без бар'єрів», «Комплексна програма

підтримки ВПО». У межах цих програм громада забезпечує надання адресної матеріальної допомоги, компенсацій за догляд, гуманітарної підтримки та соціального супроводу окремих категорій населення.

Такий досвід демонструє ефективність поєднання державного і місцевого рівнів соціального захисту, а також важливість партнерства між органами влади, громадськими організаціями та благодійними фондами.

Отже, практичний досвід Харківської громади ілюструє, як нормативно-правові засади соціального захисту реалізуються у конкретних умовах великого міста. Саме цей приклад стане основою подальшого аналізу у розділі 2, де буде розглянуто систему соціального захисту населення м. Харкова.

## РОЗДІЛ 2

### ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ М. ХАРКОВА

#### 2.1 Загальна характеристика Управління з соціальних питань

Харківська міська рада – орган місцевого самоврядування, який діє на підставі Конституції України, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та Статуту територіальної громади м. Харкова. Вона представляє спільні інтереси жителів міста, вирішує питання місцевого значення в межах наданих законом повноважень і забезпечує реалізацію державної політики на місцевому рівні.

До структури Харківської міської ради входять департаменти, управління, служби та комунальні установи, що функціонують як виконавчі органи ради. Їхня діяльність спрямована на забезпечення комплексного розвитку міста, ефективне управління ресурсами громади та підвищення якості життя населення. Координацію діяльності виконавчих органів здійснює виконавчий комітет Харківської міської ради, який підзвітний і підконтрольний міській раді та міському голові.

Виконавчі органи Харківської міської ради утворюються для реалізації окремих напрямів міської політики – економічної, фінансової, житлово-комунальної, освітньої, культурної, медичної, соціальної тощо. Станом на 2025 рік у структурі ради функціонує понад 20 департаментів, серед яких ключову роль у забезпеченні соціальної стабільності громади відіграють: департамент соціальної політики; департамент у справах сім'ї, молоді та спорту; департамент охорони здоров'я; департамент освіти; департамент житлово-комунального господарства; департамент бюджету і фінансів; департамент адміністративних послуг та споживчого ринку.

Кожен із зазначених департаментів виконує визначені завдання в межах компетенції, координуючи діяльність підпорядкованих управлінь та

комунальних закладів. Особливе місце серед них займає Департамент соціальної політики Харківської міської ради, діяльність якого спрямована на реалізацію державних і місцевих програм соціального захисту, підтримку вразливих категорій населення, розвиток системи надання соціальних послуг і формування сучасних соціальних стандартів у громаді.

Робота всіх підрозділів Департаменту узгоджується з пріоритетами Стратегії розвитку міста Харкова до 2030 року, де серед головних завдань визначено забезпечення високої якості життя мешканців, підтримку соціальної інтеграції вразливих груп, розвиток безбар'єрного середовища та впровадження цифрових рішень у сфері соціальних послуг.

Завдяки такій структурі Харківська міська рада має можливість реалізовувати комплексну соціальну політику, що поєднує державні гарантії, муніципальні ініціативи та партнерські проекти. Це забезпечує гнучкість управління, оперативне реагування на виклики (зокрема під час воєнного стану) і створює основу для ефективного функціонування системи соціального захисту на рівні територіальної громади.

Управління з соціальних питань є структурним підрозділом Департаменту соціальної політики Харківської міської ради (далі – Управління), створеним для реалізації державної та місцевої політики у сфері соціального захисту населення. Управління підзвітне та підконтрольне Харківській міській раді, підпорядковується виконавчому комітету та міському голові, а з питань профільної діяльності – директору Департаменту соціальної політики.

Відповідно до ст. 34 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» органи місцевого самоврядування мають повноваження щодо надання соціальної допомоги, участі у фінансуванні місцевих програм соціального захисту населення, створення мережі установ соціального обслуговування, забезпечення діяльності центрів надання соціальних послуг.

Згідно зі ст. 7 та 18 Закону України «Про соціальні послуги» [20], до компетенції органів місцевого самоврядування також належить планування,

організація та контроль за якістю соціальних послуг, а також реалізація механізму соціального замовлення на місцевому рівні.

Правові засади діяльності Управління визначені Положенням про Управління з соціальних питань Департаменту соціальної політики Харківської міської ради (затвердженим рішенням Харківської міської ради), а також Конституцією України [23], законами України «Про місцеве самоврядування», «Про соціальні послуги» [20], «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» [44], «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [20], постановами Верховної Ради та Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови і наказами Департаменту.

Управління діє на підставі Положення, затвердженого рішенням Харківської міської ради, і здійснює свою діяльність у межах компетенції, визначеної Департаментом соціальної політики. Для виконання своїх завдань воно може відкривати рахунки в органах Державної казначейської служби та банківських установах, укладати угоди, виступати позивачем і відповідачем у судах.

Важливим напрямом діяльності Управління є реалізація Програми сприяння безпечній життєдіяльності населення у сфері соціального захисту м. Харкова на 2021-2025 роки, затвердженої рішенням 37 сесії Харківської міської ради 7 скликання від 19.08.2020 № 2257/20 (у редакції рішення 20 сесії 8 скликання від 22.11.2023 № 453/23) [45].

Основною метою діяльності Управління є створення належних умов для реалізації конституційних соціальних прав громадян, забезпечення надання адресних соціальних послуг найбільш уразливим категоріям населення та підтримка соціальної стабільності в громаді.

До його основних завдань Управління належать:

- реалізація державної політики у сфері соціального захисту на території Харківської громади;
- організація виконання місцевих програм соціального захисту,

спрямованих на підтримку населення у складних життєвих обставинах;

– координація діяльності районних управлінь соціального захисту та підпорядкованих закладів;

– розробка пропозицій щодо вдосконалення соціальної політики на місцевому рівні;

– забезпечення контролю за якістю надання соціальних послуг та підготовка статистичної звітності.

У структурі Управління функціонують кілька ключових відділів, зокрема:

1) відділ місцевих соціальних програм (у тому числі сектор транспортних соціальних послуг);

2) відділ додаткових соціальних гарантій;

3) відділ соціальних закладів (якому підпорядковуються дев'ять територіальних центрів соціального обслуговування, комунальний заклад «Харківський міський центр реінтеграції бездомних осіб», «Харківський міський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Промінь» та «Соціальний готель»).

Кадровий потенціал Управління з соціальних питань налічує понад 80 штатних працівників, серед яких фахівці з питань соціальної роботи, юристи, економісти та адміністратори соціальних програм. Підготовка кадрів здійснюється відповідно до професійних стандартів, а підвищення кваліфікації – у співпраці з Харківським регіональним центром підвищення кваліфікації. Це забезпечує професійність прийняття управлінських рішень і якість соціальних послуг.

Органи місцевого самоврядування, зокрема Управління, є найбільш наближеними до територіальної громади, а тому їхня діяльність у сфері соціального захисту безпосередньо відчувається мешканцями щодня. Управління виступає ключовою ланкою у взаємодії між громадою, державними структурами, громадськими організаціями та міжнародними фондами, сприяючи формуванню сучасної системи соціального захисту, що відповідає європейським стандартам. Тобто, Управління є центральною інституцією, яка

забезпечує поєднання державних гарантій і муніципальних можливостей у сфері соціального захисту, реалізуючи комплексні програми підтримки населення на місцевому рівні.

Організаційна структура Департаменту соціальної політики Харківської міської ради наведена на рис. 2.1.

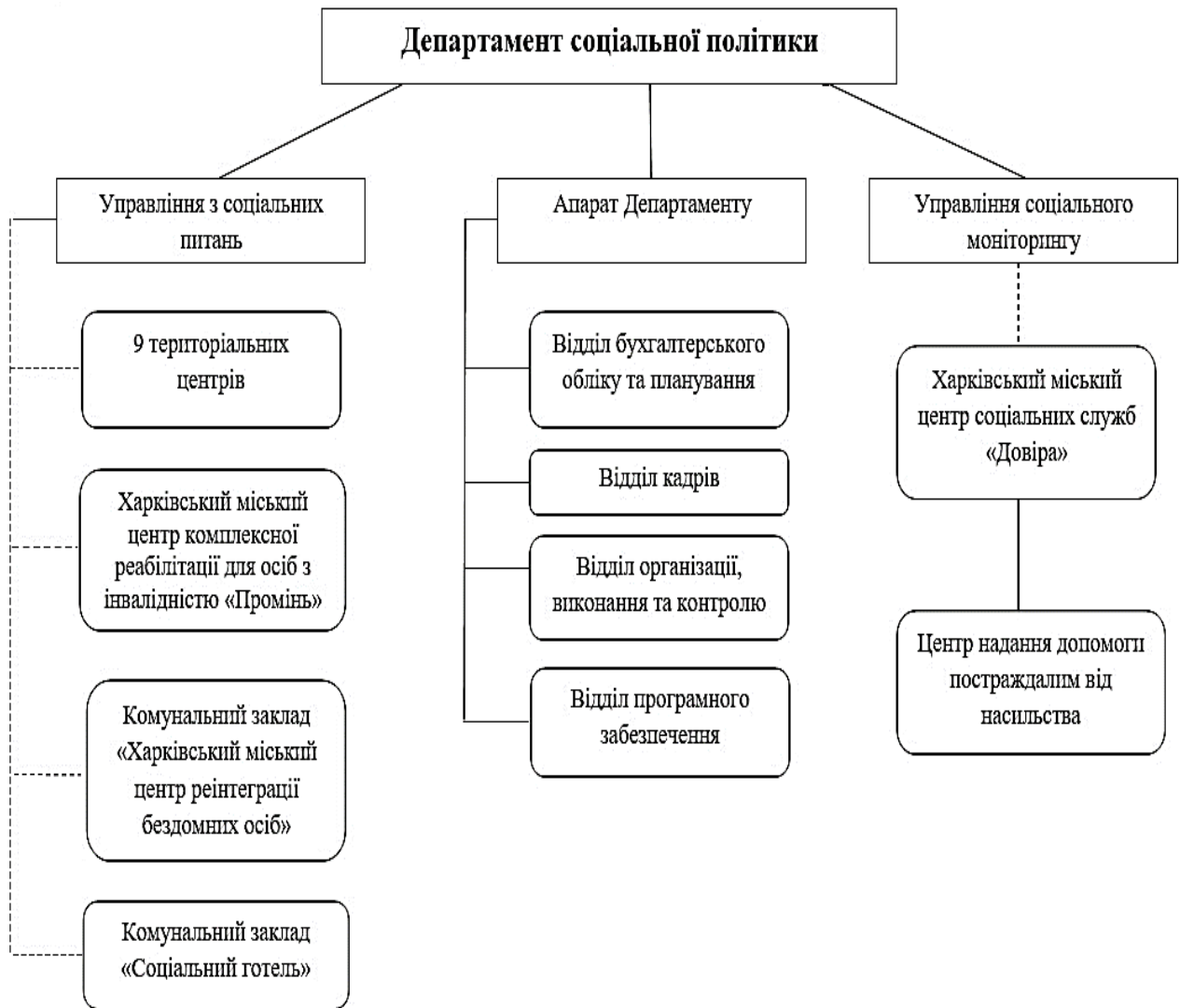


Рисунок 2.1 – Організаційна структура Департаменту соціальної політики Харківської міської ради [38]

У логічному продовженні окреслених повноважень інструментом їх практичної реалізації на рівні міста виступає цільова Програма сприяння безпечній життєдіяльності населення у сфері соціального захисту населення

м. Харкова на 2021-2025 роки (далі – Програма) затверджена рішенням 37 сесії Харківської міської ради 7 скликання від 19.08.2020 № 2257/20 (у редакції рішення 20 сесії 8 скликання від 22.11.2023 № 453/23). Вона розроблена з урахуванням положень Конституції України [23], Законів України «Про місцеве самоврядування» та «Про соціальні послуги» [16], а також державних соціальних стандартів і гарантій [29].

Програма є логічним продовженням загальнодержавних реформ у сфері соціальної політики, спрямованих на децентралізацію та розширення повноважень органів місцевого самоврядування у сфері надання соціальних послуг. Метою Програми є створення умов для ефективної реалізації конституційних прав мешканців на соціальний захист та забезпечення адресної допомоги найбільш уразливим категоріям населення [45]. Завдання Програми узгоджуються з підходами, наведеними у працях науковців, які наголошують на необхідності зміцнення соціальної держави та розвитку системи місцевих соціальних послуг [4; 10]. Серед ключових завдань можна виділити:

- удосконалення системи надання адресної допомоги;
- організацію транспортних соціальних послуг для осіб з інвалідністю та учасників бойових дій;
- забезпечення виплат громадянам із тяжкими хронічними захворюваннями;
- соціальний захист дітей загиблих (померлих) Захисників України;
- розвиток мережі територіальних центрів та інших соціальних закладів.

Програма має комплексний характер, оскільки охоплює як матеріальні виплати, так і організацію послуг. Такий підхід відповідає сучасним європейським практикам поєднання адресних грошових виплат (пасивних заходів) із соціальними послугами (активними заходами) [10].

До основних напрямів реалізації Програми належать:

- виплата одноразової адресної допомоги (розділ 5, пп. 5.4.1);
- організація транспортних соціальних послуг для осіб з інвалідністю та ветеранів війни (розділ 7, пп. 7.3.1);

– фінансування медичного транспортування пацієнтів на гемодіаліз (розділ 8, пп. 8.3.11);

– щомісячні виплати дітям загиблих захисників [45, розд. 5, 7, 8].

Безпосередню реалізацію Програми забезпечують структурні підрозділи Управління. Їхні завдання та функції узагальнено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Структура Управління з соціальних питань Департаменту соціальної політики Харківської міської ради

Структурний підрозділ	Основні функції / завдання
Відділ місцевих соціальних програм	Реалізація місцевих програм соціального захисту; виплата одноразової адресної допомоги (п. 5.4.1 Програми); організація транспортних соціальних послуг для пільгових категорій громадян (п. 7.3.1).
Відділ додаткових соціальних гарантій	Виконання заходів Програми щодо надання грошової допомоги окремим категоріям населення: пацієнтам на гемодіаліз (п. 8.3.11), дітям загиблих/померлих Захисників України (п. 8.3.12) та інші соціальні гарантії, встановлені рішеннями міської ради.
Відділ соціальних закладів	Організація діяльності мережі територіальних центрів; надання соціально-побутових, медико-соціальних та реабілітаційних послуг; забезпечення роботи соціального готелю для тимчасового проживання вразливих категорій громадян.

Окрім загальних напрямів, конкретні завдання реалізуються відділами Управління за відповідними підпунктами Програми. Зокрема, відділ місцевих соціальних програм, до складу якого входить сектор транспортної соціальної послуги, реалізує положення Програми:

– розділ 5, підпункт 5.4.1 – забезпечення виплати одноразової адресної грошової допомоги мешканцям Харківської міської територіальної громади, у тому числі внутрішньо переміщеним особам, які виявили бажання розпочати

військову службу за контрактом. Розмір допомоги встановлено у межах до 50 тис. грн на одну особу.

– розділ 7, підпункт 7.3.1 – організація роботи з надання транспортних соціальних послуг окремим пільговим категоріям громадян, насамперед особам з інвалідністю I та II груп з ураженням опорно-рухового апарату, які пересуваються на інвалідних візках. У 2025 році перелік одержувачів цієї послуги було розширено рішенням сесії Харківської міської ради, і до нього включено учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни, які брали участь у бойових діях, антитерористичній операції чи заходах із забезпечення національної безпеки та оборони України;

– розділ 8, підпункт 8.3.11 – організація виплат одноразової адресної грошової допомоги громадянам міста Харкова, які мають хронічне захворювання нирок, для покриття витрат на транспортування до медичних закладів для проведення амбулаторного гемодіалізу. Виплати здійснюються згідно зі списками, наданими Департаментом охорони здоров'я Харківської міської ради;

– розділ 8, підпункт 8.3.12 – виплата щомісячної адресної грошової допомоги дітям загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, а також дітям, чиї батьки загинули під час проведення антитерористичної операції чи під час бойових дій у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України.

До повномасштабного вторгнення у місті Харкові виконувалося більше пунктів Програми, серед яких – надання грошової допомоги за окремими підпунктами, що становило найбільшу статтю витрат бюджету Харківської міської територіальної громади. Починаючи з 24 лютого 2022 року, у зв'язку з воєнними діями та постійними обстрілами території Харкова, пріоритетними напрямками діяльності міської ради стали відновлення критичної інфраструктури, забезпечення безкоштовного громадського транспорту, надання гуманітарної допомоги, а також підтримка внутрішньо переміщених осіб.

Витрати на зазначені заходи потребують значних бюджетних ресурсів, у зв'язку з чим матеріальна допомога у воєнний період значною мірою забезпечується міжнародними благодійними фондами, які охоплюють велику кількість осіб, постраждалих від обстрілів і втратили здоров'я чи майно. Допомога надається відповідно до списків, які районні адміністрації формують безпосередньо після руйнувань житлових будинків та помешкань громадян. Наразі інших джерел фінансування матеріальної допомоги у місті Харкові не передбачено.

В умовах воєнного стану значна частина коштів Програми була спрямована на відновлення критичної інфраструктури та забезпечення базових послуг. Водночас, завдяки Програмі та залученню міжнародної допомоги вдалося підтримати стабільність у сфері базових соціальних послуг. Це підтверджує думку дослідників про те, що саме муніципальний рівень є найбільш дієвим у кризових умовах, а ефективна соціальна політика на місцях виступає «амортизатором» кризових явищ у суспільстві, сприяючи підтриманню соціальної стабільності навіть за умов війни [10].

Ключові напрями витрат та досягнуті кількісні показники Програми, що виступає ключовим інструментом реалізації муніципальної політики соціального захисту, поєднує державні та місцеві гарантії й забезпечує стійкість соціальної системи навіть в умовах воєнного стану, детально розкрито у підрозділі 2.2.

## **2.2 Аналіз системи соціального захисту населення м. Харкова**

За 9 місяців 2025 року на реалізацію Програми сприяння безпечній життєдіяльності у сфері соціального захисту населення міста Харкова на 2021–2025 роки фактично перераховано 277 032,1 тис. грн, що складає 63,0 % від запланованого на рік – 440 095,2 тис. грн.

Порівняно з попередніми періодами, обсяг фінансування демонструє стабільну позитивну динаміку: у 2023 році фактичні видатки становили близько

255 292 тис. грн, а у 2024 році – понад 440 млн грн, тобто спостерігається зростання на понад 12 % у річному вимірі. Незважаючи на воєнні обставини, рівень фінансування зберігається на достатньому рівні, що свідчить про пріоритетність соціальної сфери у бюджетній політиці Харківської міської територіальної громади.

Пріоритетні напрямки діяльності знайшли своє відображення у розділах Програми, а саме:

*Розділ 4. Забезпечення доступності середовища для маломобільних груп населення [45].*

Місто Харків знаходиться у зоні активних бойових дій та внаслідок обстрілів території міста продовжується руйнування об'єктів інфраструктури, у зв'язку з чим впродовж 9 місяців 2025 року було передбачено першочергове виконання термінових робіт з аварійного відновлення основних об'єктів для забезпечення життєдіяльності міста, з урахуванням безбар'єрної архітектури.

Порівняно з 2023 та 2024 роками, акценти змістилися з планових заходів з модернізації соціальних об'єктів на виконання термінових відновлювальних робіт, що зумовлено військовою ситуацією. Якщо у 2023 році переважали заходи з облаштування інклюзивних об'єктів соціальної інфраструктури, то у 2025 році основні ресурси спрямовано на підтримання функціональності критичних споруд і мінімізацію ризиків для маломобільних груп населення.

*Розділ 5. Соціальна підтримка ветеранів війни, Захисників і Захисниць України, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України [45].*

В межах реалізації розділу 5 Програми за 9 місяців 2025 року згідно пп. 5.4.1 – одноразова адресна грошова допомога була надана 7 мешканцям Харківської міської територіальної громади, у тому числі внутрішньо переміщеним особам, що перебувають на обліку в управліннях соціального захисту населення адміністрацій районів Харківської міської ради, які виявили бажання розпочати військову службу за контрактом на посадах осіб рядового, сержантського і старшинського складу в підрозділах десантно-штурмових

військ та морської піхоти Збройних Сил України та уклали контракт на проходження військової служби згідно з наданими Харківським обласним територіальним центром комплектування та соціальної підтримки списками, на загальну суму 350,0 тис. грн. Для порівняння, у 2023 році одноразову допомогу отримали лише 5 осіб, а за 2024 рік – 9 осіб, що свідчить про поступове зростання кількості охоплених учасників Програми та підвищення ефективності адресної підтримки.

Згідно пп. 5.4.3 – щомісячна адресна грошова допомога була надана 591 особі – дітям загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України та дітям загиблих (померлих) під час проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, що перебувають на обліку в управліннях соціального захисту населення адміністрацій районів Харківської міської ради, згідно з наданими управліннями списками, на загальну суму 38,7 млн грн. У 2023 році кількість отримувачів цієї допомоги становила 568 осіб, у 2024 році – 582 особи, отже, у 2025 році спостерігається подальше розширення кола одержувачів, що свідчить про підвищення соціальної адресності програми. Середній розмір виплати у 2025 році становить близько 65,5 тис. грн на одну дитину, що відповідає тенденції зростання соціальних гарантій у порівнянні з попередніми роками.

*Розділ 6. Розвиток ринку соціальних послуг у ході реалізації міського проєкту «Єдина соціальна мережа» [45].*

У зв'язку із продовженням строку дії воєнного стану внаслідок широкомасштабної збройної агресії Російської Федерації проти України та неможливістю належної, вчасної й якісної реалізації соціальних ініціатив за кошти міської територіальної громади, Управлінням з соціальних питань Департаменту соціальної політики Харківської міської ради міський конкурс соціальних проєктів «Єдина соціальна мережа», розроблених інститутами громадянського суспільства соціального спрямування, для виконання у 2025 році не було оголошено.

Порівняно з 2023 та 2024 роками, коли конкурс проводився щорічно і за його результатами реалізовувалося в середньому 20–25 соціальних ініціатив на суму понад 2 млн грн, 2025 рік став перехідним періодом із зосередженням зусиль на підтримці вже існуючих організацій-партнерів.

Протягом 9 місяців 2025 року інститути громадянського суспільства соціального спрямування – партнери Управління з реалізації міського соціального проекту «Єдина соціальна мережа» продовжували надання соціальних послуг та соціальної допомоги мешканцям територіальної громади на безоплатній основі за рахунок залучених коштів. Інституціями громадянського суспільства надавалася психологічна підтримка вразливим верствам населення, які опинилися у складній життєвій ситуації, юридична допомога (онлайн-консультації, вебінари, семінари тощо), інформування, консультування з соціальних питань, переклад жестовою мовою.

Порівняльно з 2024 роком обсяг залучених позабюджетних коштів зріс приблизно на 10-12 %, а кількість громадських організацій, що фактично продовжили надання послуг у рамках мережі, залишилася на рівні попереднього періоду (понад 30 організацій). Таким чином, зберігається тяглість соціальної взаємодії та функціональність «Єдиної соціальної мережі» навіть в умовах обмеженого бюджетного фінансування.

Пріоритетна мета в умовах сьогодення – здійснення соціально-гуманітарних заходів для підтримки малозабезпечених та соціально незахищених категорій громадян міста продовольчими наборами, засобами гігієни, ліками та одягом. Порівняно з 2023 роком, зросла питома вага натуральної допомоги ( $\approx 65\%$  проти  $\approx 50\%$  у 2023 р.), що пояснюється переорієнтацією соціальних ініціатив на швидке задоволення базових потреб населення в умовах війни.

*Розділ 7. Забезпечення інноваційного механізму підвищення якості соціальних послуг [45].*

За 9 місяців 2025 року мережею 22 електронних соціальних інформаційних офісів, які мають можливість працювати, було прийнято й

опрацьовано 42 789 звернень громадян. Із загальної кількості звернень 13 675 надійшли очно, 24 591 – телефоном, 45 – у письмовій формі та 4 548 – через онлайн-сервіси.

Порівняно з 2023 роком, коли кількість діючих офісів становила 20 і було зареєстровано близько 35 000 звернень, показник 2025 року демонструє приріст на  $\approx 22\%$ , що свідчить про поступове відновлення роботи електронної мережі після найактивнішої фази бойових дій. У 2024 році обсяг звернень залишався стабільним – близько 40 тис., тож поточна динаміка засвідчує тенденцію до зростання попиту на дистанційні соціальні послуги.

Електронні соціальні офіси розміщені у 9 територіально-адміністративних районах Харкова – у територіальних центрах, комунальних закладах і громадських організаціях-партнерах Управління.

Основні питання, з яких зверталися громадяни, залишаються подібними до попередніх років:

- обслуговування вдома пенсіонерів і самотніх непрацевдатних осіб;
- отримання гуманітарної допомоги, побутових і транспортних послуг;
- психологічна підтримка в умовах стресу;
- консультації щодо пільг, субсидій, оформлення довідок ВПО;
- допомога безпритульним і громадянам, які повернулися з місць позбавлення волі, з відновлення документів;
- оформлення ІПР та направлення до будинків-інтернатів.

На фінансування заходів, передбачених пунктом 7.2 розділу 7 Програми, за 9 місяців 2025 року використано 56 643,00 грн, з яких:

- 7 450,00 грн – технічне обслуговування, ремонт і профілактика комп'ютерної техніки, зокрема перезаправка картриджів;
- 19 200,00 грн – послуги інтернет-зв'язку;
- 29 993,00 грн – придбання канцелярських товарів.

У 2023 році аналогічні витрати становили близько 49 тис. грн, а у 2024 році – 54 тис. грн, що підтверджує відносну стабільність витратного сегмента при одночасному підвищенні ефективності використання ресурсів.

Відповідно до підпункту 7.3.1 розділу 7 Програми продовжено надання транспортної соціальної послуги з перевезення окремих пільгових категорій громадян. За 9 місяців 2025 року здійснено 256 перевезень для 47 осіб, серед яких:

– 44 особи з інвалідністю I–II груп із ураженням опорно-рухового апарату (229 поїздок);

– 3 учасники бойових дій та особи з інвалідністю внаслідок війни (27 поїздок).

Фінансування з бюджету Харківської МТГ за 9 місяців 2025 року становило 14,8 тис. грн (фактично перераховано 8 868 грн).

Для порівняння: у 2023 році перевезення надавалися 39 громадянам (близько 210 поїздок), а у 2024 році – 44 громадянам (237 поїздок), тобто у 2025 році спостерігається помірне, але стабільне зростання кількості користувачів та обсягів послуг.

У 2025 році робота транспортної соціальної послуги здійснювалася за підтримки ГО «ЦНГД “Волонтер 68”» в рамках меморандуму про співпрацю. Управління координувало діяльність згідно з Положенням про надання транспортних соціальних послуг (додаток 5 до Програми).

У 2023–2024 рр. послуга фінансувалася частково за рахунок міського бюджету, тоді як у 2025 році основне навантаження взяли на себе партнери-волонтери, що свідчить про ефективність моделі державно-громадського партнерства у збереженні інноваційних соціальних сервісів навіть в умовах воєнного часу.

#### *Розділ 8. Підтримка соціально послаблених верств населення [45].*

У межах реалізації розділу 8 Програми за 9 місяців 2025 року одноразова адресна грошова допомога була надана громадянам міста Харкова, які мають хронічне захворювання нирок, на транспортування до медичних закладів міста для проведення за життєвими показаннями амбулаторного гемодіалізу. Загалом допомогу отримали 262 особи на суму 2 620,0 тис. грн.

Порівняно з попередніми періодами, показник має тенденцію до стабільності: у 2023 році аналогічну допомогу отримали 247 осіб на суму близько 2,3 млн грн, у 2024 році – 258 осіб на 2,5 млн грн. Таким чином, у 2025 році зберігається висока сталість охоплення одержувачів та обсягів фінансування, що свідчить про послідовність у забезпеченні підтримки критично хворих громадян попри складні воєнні умови.

За іншими напрямками розділу 8 Програми, у зв'язку з дією воєнного стану, надання одноразової адресної грошової допомоги іншим категоріям населення було тимчасово призупинено. Пріоритет надано цільовій підтримці осіб, життя і здоров'я яких безпосередньо залежать від регулярного медичного транспортування.

У 2023 році в межах цього розділу також надавалися виплати особам із важкими онкологічними захворюваннями та громадянам, які опинилися у кризових обставинах, але у 2024-2025 роках такі види допомоги поступово заморожено з огляду на обмеженість ресурсів.

Громадянам міста у письмовому та телефонному режимі проводилася інформаційно-роз'яснювальна робота щодо можливості отримання допомоги та особливостей призупинення деяких програмних пунктів.

За 9 місяців 2025 року надано близько 5 700 консультацій, що на 8 % більше, ніж у 2024 році (приблизно 5 260 консультацій). Це зростання пояснюється активізацією запитів від внутрішньо переміщених осіб і збільшенням кількості громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Загалом, аналіз виконання розділу 8 Програми у 2023-2025 роках демонструє сталість підтримки найуразливіших груп населення, водночас фіксується поступова переорієнтація фінансових ресурсів на вузькоспеціалізовану медичну допомогу, що є адекватною відповіддю на потреби громади в умовах воєнного часу.

*Розділ 9. Додаткові соціальні гарантії окремим категоріям громадян міста [45].*

Станом на 01.10.2025 року, у межах реалізації Розділу 9 Програми, 592 404 найменш соціально захищеним мешканцям Харківської міської територіальної громади встановлено додаткові соціальні гарантії (місцеві пільги) – на оплату житлово-комунальних послуг, послуг зв'язку, пільговий проїзд у міському транспорті (наземному, автобусному, метрополітені) та інші види підтримки.

Порівняно з 2024 роком, коли аналогічні пільги охоплювали близько 580 тис. осіб, та з 2023 роком (приблизно 558 тис.), кількість отримувачів соціальних гарантії зросла на понад 6 %, що свідчить про розширення соціальної бази підтримки через збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб і сімей учасників бойових дій.

Відповідно до пунктів 9.1–9.2 Програми:

– 20 % знижку на оплату житлово-комунальних послуг отримали 3 755 осіб із числа соціально вразливих категорій (сім'ї, які виховують дітей з інвалідністю, ДЦП, батьки з інвалідністю, матері-героїні, прийомні сім'ї, одинокі матері тощо).

– 50 % знижку – 44 особи (19 сімей), що виховують дітей з інвалідністю з онкологічними захворюваннями.

– 50 % знижку на оплату житлово-комунальних послуг також отримали члени сімей загиблих Захисників і Захисниць України (2039 осіб), ветерани локальних війн (86 осіб), сім'ї загиблих строковиків (53 особи), родини загиблих поліцейських (28 осіб) та родини Героїв Небесної Сотні (3 особи).

– 25 % знижку (та 50 % на управління житлом) отримали 101 реабілітовані особи, а 50 % знижку – 1009 працівників територіальних центрів соціального обслуговування і комунальних закладів соціальної сфери, а також 1 особа – Заслужений донор України.

– 50 % знижку мають 213 осіб – члени сімей постраждалих унаслідок Чорнобильської катастрофи.

– 100 % знижку – 1189 працівників підприємств міського електротранспорту та 1711 працівників КП «Харківський метрополітен».

– 50 % знижку на оплату комунальних послуг отримали 3 перекладачі жестової мови.

– 2 особи – вдови Героїв Радянського Союзу звільнені від оплати послуг з управління житлом.

– 100 % знижку отримали 5339 працівників аварійно-диспетчерських служб і житлово-комунальних підприємств міста.

У порівнянні з 2024 роком кількість осіб, яким надано комунальні пільги, зросла приблизно на 3,5 %, а загальний обсяг бюджетних витрат – на 7,2 %.

Відповідно до пунктів 9.1-9.2 Програми, підприємствам – надавачам житлово-комунальних послуг відшкодовано 41 994,10 тис. грн, що на 2,8 % більше, ніж за аналогічний період 2024 року.

Згідно з пунктом 9.3 Програми, на пільговий проїзд у наземному транспорті та автобусах відшкодовано 93 510,86 тис. грн (у 2024 р. – 89 872,0 тис. грн), а за пунктом 9.4 – на пільговий проїзд у метрополітені – 99 704,40 тис. грн, що майже відповідає рівню 2024 року (близько 100 млн грн).

Пункт 9.5 Програми передбачає компенсацію витрат на оплату послуг зв'язку для 45 осіб з інвалідністю I-II групи по зору, на що спрямовано 45,41 тис. грн, що утримує стабільний рівень порівняно з попередніми роками.

Відповідно до пункту 9.7, 44 громадянам надано 100 % знижку на обслуговування домофонів, із загальним обсягом компенсацій 5,80 тис. грн.

Загалом, за три квартали 2025 року відшкодовано витрати за надані додаткові соціальні гарантії підприємствам на суму 235 260,57 тис. грн. Цей показник дещо перевищує рівень 2024 року ( $\approx$  226 млн грн) та значно перевищує показник 2023 року ( $\approx$  214 млн грн), що свідчить про поступове відновлення системи соціальних пільг і стабілізацію фінансування з боку міського бюджету.

Протягом звітнього періоду здійснювалася методична, інформаційно-роз'яснювальна та організаційна робота, зокрема:

- формування банку даних осіб, яким надано додаткові соціальні гарантії;
- координація дій підприємств і управлінь соціального захисту;

- моніторинг ефективності реалізації пільг;
- співпраця з комунальними підприємствами для забезпечення своєчасного відшкодування витрат.

Бачимо, що у 2023–2025 роках спостерігається стабільна динаміка розширення соціальних гарантій у Харківській громаді. Незважаючи на воєнні виклики, муніципальна система пільг продовжує функціонувати ефективно, забезпечуючи реальну підтримку понад півмільйону жителів міста.

#### *10. Заклади соціального захисту населення міста Харкова [45].*

Для забезпечення населення Харківської міської територіальної громади соціальними послугами в місті функціонує розгалужена мережа соціальних закладів, діяльність яких спрямована на підтримку осіб, що опинилися у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Координацію їх роботи здійснює Управління з соціальних питань Департаменту соціальної політики Харківської міської ради.

До системи соціальних закладів належать 9 територіальних центрів надання соціальних послуг, комунальні заклади «Харківський міський центр реінтеграції бездомних осіб», «Харківський міський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю “Промінь”» та «Соціальний готель». Вони надають широкий спектр соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» та Класифікатора соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики № 429 від 23.06.2020): догляд вдома, паліативний та денний догляд, соціальну адаптацію, реінтеграцію, натуральну допомогу, представництво інтересів, кризове втручання, інформування, консультування тощо.

У зв'язку з воєнним станом соціальні послуги надавалися за механізмом екстреного (кризового) реагування, що дозволило оперативно ухвалювати рішення безпосередньо на рівні закладів і значно скоротило строки допомоги.

Рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради від 08.02.2023 № 40 визначено порядок безоплатного надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Терцентри розташовані у всіх дев'яти районах міста, надають допомогу за місцем проживання або в умовах денного перебування. Станом на 01.10.2025 року у терцентрах налічується 748 штатних одиниць, з яких фактично працює 600 осіб, у тому числі 386 соціальних робітників. Середнє навантаження на одного соціального робітника становить 15 осіб, що перевищує встановлений норматив (10 осіб), однак залишається стабільним відносно 2024 року.

У 2025 році соціальні послуги отримали 15 915 підопічних (у 2024 р. – 15 802; у 2023 р. – 19 163), що свідчить про зменшення охоплення на 16,9 %, це обумовлене оптимізацією надавачів послуг і кадровими втратами внаслідок воєнних дій.

Серед отримувачів:

- догляд вдома: 6 109 осіб;
- денне перебування: 4 031 особа;
- натуральна допомога: 5 775 осіб;
- екстрені (кризові) послуги: 846 осіб;
- паліативний догляд: 149 осіб;
- денний догляд: 34 особи;
- послуги пунктів прокату засобів реабілітації: 484 особи.

Загалом відділеннями терцентрів надано 630 172 послуги, що становить близько 96 % рівня 2023 року, але демонструє стабілізацію після скорочення у 2022 році. Терцентри активно співпрацюють із 84 громадськими, релігійними та благодійними організаціями, а також із 131 фізичною особою-волонтером, безоплатну допомогу яких отримали 6 783 підопічних. На фінансування 9 терцентрів у бюджеті громади за 9 місяців 2025 року передбачено 95 888,1 тис. грн, профінансовано 93 364,7 тис. грн (97,3 %), що відповідає рівню 2024 року (≈97 %) і перевищує показник 2023 року (≈92 %).

Комунальний заклад «Харківський міський центр реінтеграції бездомних осіб» (вул. Миру, 102) здійснює облік бездомних, надає тимчасовий притулок, допомогу з відновлення документів, соціальну адаптацію та паліативний догляд.

Станом на 01.10.2025 р. штатна чисельність становить 31 особу, працює 24 співробітники. Протягом 9 місяців 2025 р. до Центру звернулися 1 373 бездомні особи, з яких 533 знаходяться на активному обліку, отримано 41 681 послугу.

Фінансування Центру – 5 233,9 тис. грн, профінансовано 4 976,5 тис. грн (95,0 %), що майже відповідає показникам 2024 р. (94,8 %) та свідчить про стабільне забезпечення діяльності установи.

Комунальний заклад «Харківський міський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю “Промінь”» (пр. Перемоги, 77-а) забезпечує відновлення життєдіяльності дітей та дорослих з інвалідністю, застосовуючи сучасні реабілітаційні технології (сенсорна інтеграція, арт-терапія, пісочна терапія, кінезітерапія тощо).

У штаті – 36 осіб, фактично працює 19.

Станом на 01.10.2025 р. послуги отримали 73 особи, у тому числі 44 дитини з інвалідністю та 27 дорослих осіб, загалом надано 6 993 послуги.

Фінансування Центру “Промінь” становило 3 335,9 тис. грн, профінансовано 2 784,8 тис. грн (83,4 %), що нижче показника 2024 р. (≈88 %) через скорочення обсягів реабілітаційних занять унаслідок часткових пошкоджень приміщення.

Комунальний заклад «Соціальний готель» забезпечує тимчасове проживання пільгових категорій населення, у тому числі внутрішньо переміщених осіб.

Станом на 01.10.2025 р. у штаті 14 осіб, працює 9. Протягом періоду 220 осіб отримали 3 382 послуги.

Фінансування – 2 154,1 тис. грн, профінансовано 1 964,4 тис. грн (91,1 %), що свідчить про стабільність діяльності закладу у складних умовах.

Загалом за 9 місяців 2025 р. підпорядкованими Управлінню закладами соціальної сфери Харкова 17 581 особі надано 682 228 соціальних послуг.

На фінансування 12 підпорядкованих закладів у бюджеті громади передбачено 106 612,0 тис. грн, профінансовано 103 090,4 тис. грн (96,7 %), що

є найвищим рівнем виконання фінансових планів за останні три роки (для порівняння: у 2023 р. – 94,1 %, у 2024 р. – 95,6 %).

Водночас здійснюється координація з опікунськими радами адміністрацій районів, відповідно до рішення виконкому від 10.03.2011 № 156. Станом на звітну дату на обліку перебувають 989 повнолітніх недієздатних осіб, 993 опікуни, 27 осіб з обмеженою цивільною дієздатністю та 29 піклувальників.

Отже, система соціальних закладів Харкова у 2023-2025 роках демонструє стабільність функціонування навіть в умовах воєнного стану. Високий рівень фінансування (понад 96 %), збереження мережі установ і розширення спектра інноваційних послуг підтверджують ефективність муніципальної моделі соціального захисту та її здатність адаптуватися до кризових умов.

### РОЗДІЛ 3

## ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

### 3.1 Система комунальних закладів надання соціальних послуг м. Харкова

У Харкові координація соціальних послуг побудована навколо дев'яти територіальних центрів у районах міста та спеціалізованих комунальних інституцій (центр реінтеграції бездомних, центр комплексної реабілітації «Промінь», «Соціальний готель»). Така конфігурація дозволяє швидко маршрутизувати звернення та покривати потреби різних груп отримувачів. Крім того, згідно з рішенням Харківської міської ради від 20.12.2017 № 895/17 було створено комунальний заклад «Харківський міський центр реабілітації, діяльність якого активно розвивається.

Поряд із комунальними сервісами у місті стало працюють неурядові організації й благодійні фонди, що зменшують навантаження на бюджетні служби (екстрена підтримка, гуманітарна допомога, кейс-супровід ВПО).

Формат партнерства «Єдина соціальна мережа» використовується для оперативного перенаправлення клієнтів між міськими службами та громадські організації, щоб люди швидше отримували потрібну послугу (від первинної консультації до кризового втручання). Наступним кроком має стати розгортання моделі «єдиного вікна» на базі міської е-платформи: електронне подання заяв, короткий скринінг (5–7 запитань) для первинної оцінки потреб, автоматична маршрутизація до відповідального підрозділу, онлайн-трекінг статусу звернення, push/SMS-сповіщення про етапи розгляду. Інтеграція з ЦНАП, службою зайнятості та медичними ІТ-системами скоротить час від звернення до отримання послуги та підвищить прозорість управлінських рішень.

Поступово змінюється зміст самих послуг – якщо раніше робота установ здебільшого обмежувалася матеріальною підтримкою, що часто формувало залежність від допомоги, то нині інноваційні надавачі роблять акцент на активізації отримувачів соціальних послуг, їхній реабілітації та включенні у суспільне життя.

Муніципальний сегмент представляють територіальні центри, які опікуються людьми в складних життєвих обставинах – за місцем проживання, у форматі денного перебування чи короткострокового догляду. Це неприбуткові бюджетні установи комунальної форми власності; рішення про їх створення, реорганізацію або ліквідацію ухвалює міська рада.

У своїй роботі територіальні центри керуються Конституцією та законами України, актами Президента і Верховної Ради, постановами Кабінету Міністрів, наказами Міністерства соціальної політики, а також рішеннями Харківської міської ради й профільних департаментів. Надання допомоги здійснюється згідно з урядовим переліком соціальних послуг, державними стандартами та внутрішніми положеннями.

Діяльність центрів базується на принципах адресності та індивідуалізації, відкритості й доступності, добровільності у прийнятті чи відмові від допомоги, гуманності, комплексності, раціонального використання бюджетних коштів, законності та соціальної справедливості. Обов'язковими є дотримання конфіденційності, відповідність державним стандартам якості соціальних послуг і етичним нормам.

Право на отримання допомоги в територіальному центрі мають:

– особи похилого віку, люди з інвалідністю та пацієнти (у тому числі працездатні громадяни, які тимчасово втратили здатність до самообслуговування і потребують постійного догляду; термін обслуговування – до чотирьох місяців до моменту встановлення групи інвалідності відповідно до порядку МОЗ);

– громадяни, які опинилися у складних життєвих обставинах через безробіття (за умови офіційної реєстрації в Державній службі зайнятості),

стихійне лихо чи катастрофу та мають на утриманні дітей, осіб з інвалідністю чи літніх членів сім'ї, якщо середньомісячний сукупний дохід сім'ї нижчий за прожитковий мінімум.

Основні функції територіального центру полягають у тому, щоб:

– знаходити людей, які опинилися у складних життєвих ситуаціях, формувати електронний облік таких осіб і проводити індивідуальну оцінку їхніх потреб;

– організувати й забезпечувати надання громадянам якісних соціальних послуг;

– вибудовувати взаємодію з підприємствами, установами та організаціями будь-якої форми власності, а також із родичами підопічних для посилення ефективності підтримки.

Для реалізації цих завдань центр може на договірній основі залучати інші установи, організації, підприємства та окремих фахівців, у тому числі волонтерів.

У межах роботи центру можуть діяти мультидисциплінарні команди, створені відповідно до затвердженого Мінсоцполітики порядку, що забезпечує комплексний підхід до надання соціальних послуг.

Однією з найсерйозніших проблем соціальної сфери міста залишається обмежене фінансування, що створює загрозу скорочення або часткового призупинення роботи окремих відділень. Водночас значною проблемою є висока плинність кадрів серед соціальних працівників, зумовлена низькою оплатою праці, великим психологічним навантаженням та складними умовами виконання службових обов'язків.

З метою збереження фахових кадрів і підвищення їхньої мотивації міська влада запровадила низку заходів підтримки. Серед них – надання місцевих пільг на оплату житлово-комунальних послуг, організація курсів підвищення кваліфікації, психологічних тренінгів, встановлення додаткових надбавок до заробітної плати, а також забезпечення безкоштовного проїзду у громадському транспорті.

Харківський міський центр реінтеграції бездомних осіб є комунальною установою системи соціального захисту, що забезпечує комплексне обслуговування громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах. Основне призначення Центру полягає у поступовому поверненні людини до самостійного життя шляхом надання широкого спектра соціальних послуг, адаптованих до індивідуальних потреб кожного клієнта.

До цільової групи Центру належать бездомні особи віком від 18 років, громадяни, які звільнилися з місць позбавлення волі, а також внутрішньо переміщені особи, що відповідають умовам, визначеним чинним законодавством України.

Головною метою діяльності Центру являється створення умов для відновлення соціальної автономії клієнтів через надання комплексу послуг, спрямованих на вирішення ключових проблем та відновлення соціальних зв'язків.

Основні завдання Центру:

- ідентифікація та облік бездомних осіб;
- надання комплексу соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб клієнтів (аналіз життєвої ситуації, визначення проблем та шляхів їх подолання, складання та реалізація індивідуального плану виходу зі складних умов);
- забезпечення тимчасового притулку та умов для підтриманого проживання;
- налагодження співпраці з органами місцевого самоврядування, структурами соціального захисту, медичними установами, пенітенціарною службою, правоохоронними органами, центрами зайнятості, громадськими організаціями та волонтерами;
- взаємодія з центрами обліку бездомних осіб щодо інформування про вільні місця та можливості отримання послуг;
- допомога у відновленні документів та оформленні правового статусу громадян, у тому числі у співпраці з міграційною службою;

– формування позитивного ставлення суспільства до проблем бездомності.

Центр надає такі основні соціальні послуги:

– соціальна інтеграція та реінтеграція – консультації, правова та психологічна допомога, сприяння у відновленні документів, працевлаштуванні, реєстрації місця проживання, а також у вирішенні житлових питань;

– надання притулку – облаштування місця для проживання з базовими комунальними послугами, забезпечення інвентарем, одягом, харчуванням та можливістю дотримання гігієни;

– соціальна адаптація – допомога у відновленні родинних і суспільних зв'язків, психологічна підтримка, сприяння працевлаштуванню, формування навичок повсякденного життя;

– інші види соціальних послуг, передбачені українським законодавством.

Для кожного клієнта розробляється індивідуальний план, який визначає зміст і обсяг підтримки залежно від реальних потреб та ступеня соціальної вразливості.

Новим напрямом стало впровадження комунального закладу «Соціальний готель». Рішенням виконавчого комітету від 29.11.2017 № 756 (зі змінами) був прийнятий Порядок прийому, перебування й вибуття клієнтів готелю, а також встановлено тариф за проживання.

«Соціальний готель» – це комунальний заклад соціального захисту, який надає тимчасове житло пільговим категоріям населення, у тому числі внутрішньо переміщеним особам. У його складі – окремі кімнати для клієнтів.

Кандидатами для проживання в готелі можуть бути ВПО, особи з інвалідністю, люди, що втратили житло унаслідок пожеж, надзвичайних ситуацій або військових дій, та інші пільгові категорії, які проживають на законних підставах на території України, зареєстровані у Харкові (включно з тимчасово зареєстрованими) і не мають медичних протипоказань.

Основними завданнями готелю є забезпечення клієнтів тимчасовим житлом та надання соціально-побутових та інформаційних послуг клієнтам.

Проживання в Готелі є платним. Оплата може здійснюватися безпосередньо клієнтом або за нього фізичною чи юридичною особою, згідно з умовами угоди між готелем і клієнтом (термін та розмір встановлюються договором).

Успіх розвитку якісних соціальних послуг у Харкові значною мірою залежить від спільної стратегічної роботи органів місцевого самоврядування, комунальних установ і громадських організацій.

Законодавчі гарантії мають забезпечити задоволення базових потреб людини, а соціальні послуги – гідне життя, що сприяє її якнайтривалішій активності й самостійності.

Якісні послуги мають бути побудовані за принципом: права клієнта → якість → доступність → достовірність інформації → стандарти надання → врегульованість прав клієнта.

Комунальні заклади соціальних послуг та громадські організації мають вести активну інформаційну та просвітницьку роботу, аби люди з особливими потребами були включені в повноцінне суспільне життя. Важливо змінити ставлення в суспільстві до таких людей і забезпечити їм рівні можливості.

Робота суб'єктів соціального захисту не має обмежуватися лише наданням послуг – вона повинна стимулювати людей з особливими потребами до участі у відстоюванні своїх прав і суспільному житті, з підтримкою від держави та місцевого самоврядування – як матеріально, так і інформаційно.

За останні десятиліття Харків сформував значний досвід управління комунальними закладами соціального обслуговування та мережу цих закладів, однак ще належить наблизитися до європейських стандартів якості соціальних послуг.

Порівняння з практиками муніципалітетів країн Європейського Союзу дає змогу визначити низку орієнтирів, корисних для подальшого розвитку системи соціального захисту Харківської громади. Так, польська модель «Centrum Usług Społecznych» (CUS) функціонує на принципах єдиного вікна та гнучкого соціального замовлення, що дозволяє муніципалітетам передавати

частину послуг неурядовим і релігійним організаціям. Це створює конкурентне середовище між постачальниками послуг, підвищує їхню якість і водночас знижує бюджетне навантаження. Польський досвід демонструє, що саме розвиток соціального партнерства та контракування з НУО є дієвим інструментом розширення спектра підтримки для громадян, особливо у сфері догляду, кризового втручання та інтеграції ВПО.

Німецька система «Jobcenter» базується на інтеграції соціальних і зайнятисних сервісів, що надає змогу клієнтам отримувати комплексну підтримку в межах однієї установи. Така модель поєднує матеріальну допомогу, кар'єрне консультування, психологічну підтримку та професійне навчання. Головний акцент робиться на реінтеграції в ринок праці, що підвищує економічну самостійність громадян і зменшує їхню залежність від допомоги. Важливою складовою є розвинена система показників результативності, яка дозволяє муніципалітетам оцінювати не лише кількість обслуговуваних осіб, а й довгостроковий ефект – рівень працевлаштування, тривалість утримання роботи, стабільність доходу.

Естонія є одним із лідерів цифрової трансформації соціальної сфери. Її модель спирається на створення єдиної електронної екосистеми державних і муніципальних послуг, що забезпечує повністю онлайн-взаємодію громадянина з органами влади.

Естонська платформа e-Social Services дозволяє подати заяву, відстежити її статус, отримати електронні консультації й навіть оцінити якість послуги. Система побудована з урахуванням принципів доступності для людей з інвалідністю, мультиканальності (через мобільні додатки, термінали самообслуговування, вебпортал) та високих стандартів кібербезпеки.

Для Харківської територіальної громади ці приклади є концептуально важливими, оскільки відображають три ключові напрями розвитку:

– децентралізація надання послуг і соціальне замовлення – як у Польщі, через передачу частини функцій неурядовим постачальникам на конкурсній основі;

– інтеграція соціальних і зайнятісних програм – за німецьким зразком, із фокусом на реабілітацію й працевлаштування вразливих груп;

– за естонським прикладом створення єдиної цифрової платформи з доступом для громадян, працівників і партнерів.

У перспективі доцільним є впровадження міського «Соціального кабінету», який об'єднуватиме реєстр отримувачів, електронний архів кейсів, статистику ефективності та інструменти моніторингу задоволеності клієнтів. Формалізація участі неурядових організацій через грантові конкурси, публічні контракти та стандарти якості наблизить Харків до європейських стандартів управління соціальною сферою, підвищить прозорість і сприятиме більш справедливому розподілу соціальних ресурсів. Отже, наявна мережа комунальних закладів і партнерств уже забезпечує базовий рівень доступності підтримки, однак подальший прогрес потребує: (1) фіксації єдиних стандартів якості та індикаторів результативності; (2) повномасштабної цифровізації процесів і моделі «єдиного вікна»; (3) інституціалізації мультидисциплінарних команд; (4) цільової кадрової програми проти вигорання і плинності; (5) розширення соціального замовлення та системної співпраці з НУО. Реалізація цих кроків наблизить міську систему до європейських стандартів доступності, якості та орієнтації на результат.

### **3.2 Шляхи вдосконалення організації надання соціальних послуг**

У Харківській територіальній громаді, що діє в умовах воєнних загроз і нерівномірного забезпечення доступу до соціальної інфраструктури, ключовими напрямками вдосконалення системи соціальних послуг визначено адресне надання допомоги, цифровізацію управлінських процесів, посилення кадрового потенціалу та запровадження прозорого механізму моніторингу результатів. З огляду на потреби основних категорій отримувачів послуг – внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та сімей із дітьми, а також наявні ресурси міста, доцільним є поетапне

впровадження кейс-менеджменту, моделі «єдиного вікна», мобільних соціальних сервісів і системи незалежної оцінки якості з відкритим оприлюдненням результатів.

Щоб підняти якість послуг саме в Харкові, варто перейти від розрізнених ініціатив до керованого циклу: короткий міський план (до 12 міс.), квартальні цілі доступності, публічні дашборди виконання, незалежна оцінка раз на пів року. Такий формат забезпечує замкнений контур: планування-впровадження – вимірювання-коригування.

У Харкові доцільно зробити соціальну діагностику інструментом практичного кейс-менеджменту: єдина коротка анкета швидкого скрінінгу, автоматична маршрутизація звернень у міській е-системі, пріоритетний супровід ВПО, людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Це дозволить раціонально розподіляти ресурси і швидше формувати індивідуальні плани підтримки.

Дослідження практики соціальної діагностики та профілактичних заходів у сфері надання соціальних послуг потребує більш глибокого аналізу конкретних механізмів їх реалізації та оцінки ефективності впливу на якість підтримки населення. Водночас доцільним є узагальнення основних тенденцій цього процесу, а також окреслення його ключових переваг і труднощів, що виникають під час практичного впровадження.

Під соціальною діагностикою розуміють систематизований процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо соціальних потреб, проблем і ресурсів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Такий підхід дає змогу не лише своєчасно ідентифікувати проблемні аспекти ситуації клієнта, а й розробити індивідуальну програму надання необхідних послуг. Якісно проведена діагностика сприяє більш адресному та ефективному використанню соціальних ресурсів, забезпечує точність визначення потреб, виділення груп ризику та формування персоналізованих планів підтримки [11, с. 162].

Превентивні заходи у сфері соціальної роботи спрямовані на недопущення виникнення або загострення соціальних проблем шляхом

розвитку життєвих компетентностей, забезпечення доступу до необхідних ресурсів і підтримки найбільш уразливих категорій населення. До таких дій належать реалізація програм соціальної просвіти, професійної орієнтації та підготовки, проведення інформаційно-роз'яснювальних кампаній, а також активне залучення організацій громадянського суспільства до процесу соціальної підтримки.

Соціальна діагностика, у свою чергу, виступає як системно організований процес збирання, узагальнення та аналізу інформації щодо соціальних потреб, проблем і потенціалу окремих осіб, груп чи територіальних громад. Її метою є виявлення причинно-наслідкових зв'язків соціальних явищ, визначення рівня потреб і можливостей, а також оцінка ресурсів, які можуть бути використані для оптимізації умов життя та підвищення ефективності соціальної допомоги.

Початковим етапом проведення соціальної діагностики є збирання повної, достовірної та репрезентативної інформації про соціальну ситуацію або проблему, що підлягає аналізу. Для цього використовуються різні методи дослідження – аналіз статистичних даних, соціологічні опитування, спостереження, інтерв'ю з фахівцями та безпосередніми учасниками процесу. Такий підхід дозволяє отримати комплексне уявлення про стан соціальної сфери та забезпечує підґрунтя для подальшого планування індивідуальних і групових заходів підтримки.

Після завершення етапу збору інформації важливо здійснити її систематизацію, аналітичне опрацювання та формулювання висновків. Для цього можуть застосовуватися як кількісні методи – у разі наявності статистичних або вимірюваних показників, так і якісні підходи, якщо дані мають описовий чи інтерпретаційний характер. Аналіз отриманих результатів дає змогу виокремити ключові соціальні проблеми та потреби певної групи чи громади, що є підґрунтям для визначення пріоритетів і розроблення ефективних напрямів подальших дій. Важливе значення має також оцінювання потенційних ресурсів, які можуть бути залучені до розв'язання проблем – матеріальних, кадрових, фінансових та інформаційних [5, с. 76].

Також базовим напрямом удосконалення системи соціальних послуг виступає створення чіткої, послідовної та комплексної нормативно-правової бази, яка регулює усі аспекти їх організації та функціонування. Добре сформоване законодавство визначає структуру, повноваження і відповідальність суб'єктів, залучених до надання соціальної підтримки, а також формує правові механізми взаємодії між державними органами, недержавними об'єднаннями, приватним сектором і безпосередніми отримувачами допомоги.

Наявність прозорих і зрозумілих правових норм забезпечує стабільність і передбачуваність соціальних відносин, сприяючи зростанню довіри населення до системи соціального захисту. Громадяни отримують впевненість у гарантіях дотримання своїх прав і в тому, що порядок отримання послуг має чітко визначений алгоритм. Важливим елементом нормативної бази мають бути також положення, які передбачають ефективні механізми контролю та громадського нагляду за якістю надання соціальних послуг, зокрема можливість фіксації, перевірки й публічного розгляду випадків неналежного виконання професійних обов'язків [6, с. 102].

Під час розроблення нормативно-правової бази у сфері соціальних послуг необхідно враховувати різноманітність потреб окремих категорій населення. Зокрема, особи з інвалідністю потребують адаптованих форм підтримки з урахуванням їхніх фізичних, психологічних та комунікативних особливостей; люди похилого віку – послуг, орієнтованих на вікові зміни, стан здоров'я та соціальну ізоляцію; багатодітні родини й інші соціально вразливі групи – комплексної допомоги, яка поєднує фінансову підтримку з доступом до освітніх, медичних і соціально-побутових ресурсів.

Важливою складовою вдосконалення правового регулювання є впровадження стандартів якості соціальних послуг, що передбачає встановлення чітких критеріїв, показників ефективності та вимог до діяльності установ соціального спрямування [41, с. 62]. Доцільно передбачити проведення регулярного моніторингу, незалежних аудитів і зовнішніх оцінок, які

дозволяють своєчасно виявляти недоліки у роботі системи, забезпечувати їх усунення та підвищувати рівень відповідальності надавачів послуг.

Не менш значущим напрямом розвитку є цифровізація соціальної сфери, що має бути належним чином відображена у чинних нормативних актах. Йдеться про запровадження електронних сервісів для онлайн-подання заяв і звернень, ведення єдиних електронних реєстрів і документообігу, а також забезпечення надійного захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг.

Використання сучасних технологій сприятиме підвищенню зручності, оперативності й безпечності процесу взаємодії громадян із соціальними структурами. Отже, створення сучасної, гнучкої та комплексної законодавчої основи є стратегічним напрямом реформування системи соціальних послуг. Така база має бути спрямована на розширення доступу громадян до якісної допомоги, активізацію участі громадськості у формуванні соціальної політики, підвищення рівня прозорості, підзвітності та ефективності функціонування соціальних інституцій.

Другим важливим напрямом розвитку є впровадження сучасних інновацій у процес надання соціальних послуг, що узгоджується з актуальними тенденціями удосконалення системи соціального захисту. Використання цифрових та комунікаційних технологій дає змогу значно оптимізувати процедуру звернення громадян, зменшити бюрократичні перепони та зробити соціальні послуги більш доступними для всіх категорій населення [49, с. 36].

У межах цифрової трансформації головним завданням є не лише запровадження таких інструментів, а й їх адаптація до реальних потреб користувачів. Практичним рішенням у цьому напрямі виступає створення електронних сервісів, які забезпечують зручний доступ до відомостей про соціальні програми. На думку О. В. Шубної, подібні системи дозволяють не лише отримувати актуальну інформацію, а й подавати заяви в онлайн-режимі, прикріплювати необхідні документи та оперативно отримувати підтвердження

про їх прийняття [51, с. 213]. Це економить час громадян, усуває необхідність відвідування установ і зменшує обсяг паперових операцій.

Важливою перевагою цифрових платформ є можливість моніторингу статусу поданих заяв у режимі реального часу. Така функція підвищує прозорість діяльності державних органів, формує довіру населення та зменшує рівень невизначеності під час отримання допомоги. Запровадження інноваційних інструментів сприяє покращенню взаємодії між державними структурами й громадянами, забезпечуючи ефективність, відкритість та відчуття підтримки з боку системи соціального захисту.

Подальший розвиток цієї сфери пов'язаний із використанням мобільних додатків, що значно розширюють можливості доступу до соціальних послуг. Простота та інтуїтивність таких сервісів створюють новий рівень зручності для користувачів. Завдяки мобільним технологіям люди можуть отримати необхідну допомогу онлайн, без тривалого очікування чи особистих звернень. Крім того, подібні додатки можуть містити додаткові опції — сповіщення про нові програми підтримки, консультації спеціалістів у реальному часі тощо [9, с. 72].

Використання цифрових технологій у сфері соціального захисту відіграє важливу роль у забезпеченні принципів інклюзивності та рівного доступу до соціальних послуг. Це особливо актуально для осіб з інвалідністю, людей похилого віку та мешканців віддалених населених пунктів, для яких відвідування соціальних установ часто є ускладненим. Сучасні інформаційно-комунікаційні рішення допомагають усунути просторові та фізичні бар'єри, створюючи рівні можливості для всіх груп населення у взаємодії з державними сервісами.

Разом із тим, повноцінне використання цифрових інструментів можливе лише за умови належної підготовки кадрів, що працюють у системі соціального забезпечення. Важливо забезпечити їхнє навчання щодо роботи з новими платформами та організувати систему технічної підтримки для користувачів, які можуть стикатися з труднощами під час використання таких сервісів. Окрім

цього, невід'ємною складовою цифрової інфраструктури має бути високий рівень кібербезпеки, адже захист персональних даних є визначальним чинником довіри громадян до державних електронних систем [12, с. 194].

Цифровізація соціальної сфери не лише сприяє оптимізації управлінських процесів, а й підвищує відкритість, прозорість та якість надання послуг. Це, у свою чергу, посилює довіру суспільства до державних інституцій і сприяє формуванню більш справедливої, ефективної та орієнтованої на потреби людини системи соціального захисту.

Подальший прогрес у модернізації соціальної політики пов'язаний із розвитком професійних компетенцій працівників соціальних служб. Високий рівень їхньої кваліфікації є запорукою ефективності виконання службових обов'язків та підґрунтям суспільної довіри до соціальної інфраструктури. Для цього необхідно впроваджувати цілісну систему професійного навчання, що забезпечуватиме постійне оновлення знань і навичок фахівців [50, с. 71].

Одним із найбільш результативних напрямів підвищення професійного рівня є проведення спеціалізованих тренінгів, семінарів та курсів удосконалення кваліфікації. Вони мають охоплювати не лише технічні аспекти роботи, а й етичні стандарти професійної діяльності. Як підкреслює О. В. Марушенко, етична компетентність — не менш важлива за технічні навички: конфіденційність, повага до гідності й увага до індивідуальних потреб є обов'язковими стандартами роботи з уразливими групами [56, с. 129]. На міському рівні це доцільно закріпити коротким етичним кодексом сервісу та щорічним мікро-тестуванням персоналу.

Одним із провідних аспектів професійної підготовки майбутніх соціальних працівників є формування розвинених комунікативних компетентностей. Здатність встановлювати контакт, уважно вислуховувати та правильно розуміти потреби клієнта становить основу ефективної роботи в соціальній сфері. Для цього навчальні програми варто доповнювати практичними модулями у вигляді рольових ігор, супервізій та розбору реальних кейсів. Подібні форми навчання сприяють удосконаленню професійних умінь у

безпечному середовищі та дають змогу отримати конструктивний зворотний зв'язок від колег і наставників. Кваліфіковані спеціалісти не лише підвищують результативність власної діяльності, а й уміють ефективно взаємодіяти з представниками суміжних професій.

Сучасна система соціальних послуг базується на мультидисциплінарному підході, у якому беруть участь фахівці з різних галузей – соціальної роботи, медицини, психології, права та освіти. Тому особливого значення набуває розвиток міжпрофесійної комунікації та координації дій. Завдяки спільним зусиллям і взаємообміну досвідом забезпечується комплексне вирішення проблем і повніше задоволення потреб клієнтів.

Важливо також включати до системи підвищення кваліфікації елементи саморозвитку та професійної рефлексії. Працівники соціальної сфери мають регулярно аналізувати результати своєї роботи, оцінювати ефективність власних дій і шукати можливості для вдосконалення професійної діяльності. Одним із результативних механізмів у цьому напрямі є наставництво, коли досвідчені фахівці передають знання та практичні напрацювання молодим колегам [31, с. 83; 47, с. 7].

Реалізація подібних ініціатив потребує належного фінансового забезпечення з боку державних і місцевих органів влади. Підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери слід розглядати не як витрати, а як інвестицію в суспільний розвиток. Кошти, вкладені у професійне навчання й удосконалення кадрів, у перспективі забезпечать вищу ефективність діяльності соціальних служб і позитивно вплинуть на рівень добробуту населення.

Таким чином, удосконалення професіоналізму працівників соціальних служб виступає необхідною умовою формування справедливого та чуйного соціального середовища. Це потребує комплексного підходу, довгострокових інвестицій у підготовку кадрів та активної участі всіх зацікавлених сторін, що дозволить досягти стійких позитивних результатів.

По-четверте, запровадження систематичного моніторингу та оцінювання їхньої ефективності є провідним напрямів модернізації системи соціальних

послуг. Рівень якості соціального обслуговування безпосередньо впливає на добробут населення, тому регулярний контроль результативності діяльності соціальних служб є невід'ємною складовою сучасного управління. Процес оцінювання може здійснюватися як незалежними фахівцями, так і представниками громадських організацій, що мають відповідний досвід у сфері контролю соціальних програм. Залучення таких структур підвищує об'єктивність аналізу, сприяє відкритості системи та формує довіру громадськості до інститутів соціального захисту.

Постійне оцінювання діяльності соціальних служб дозволяє своєчасно виявляти недоліки в їх роботі – від проблем із доступністю послуг і зручністю їх отримання до якості надання допомоги. Серед поширених труднощів зазвичай виокремлюють надмірну бюрократизацію, недостатнє фінансування або невідповідність програм актуальним потребам різних верств населення. Як підкреслює І.Левчук: «основними показниками результативності соціальної роботи виступають ступінь задоволеності клієнтів, оперативність реагування на їхні потреби та ефективність у досягненні поставлених цілей» [32, с. 94].

Важливою перевагою систематичного моніторингу є можливість виявляти послуги, що користуються найбільшим попитом, а також визначати ті напрями діяльності, які потребують оновлення або оптимізації. Такий підхід забезпечує своєчасне реагування на зміни суспільних потреб і допомагає уникати дублювання функцій чи фінансування неефективних програм. Під час оцінювання доцільно застосовувати як кількісні, так і якісні методи дослідження – анкетування, фокус-групи, глибинні інтерв'ю, опитування клієнтів і працівників соціальних служб, аналіз відгуків тощо. Це дозволяє глибше зрозуміти реальні очікування громадян і забезпечити відповідність соціальних послуг їхнім потребам.

Отримані результати моніторингу повинні стати основою для розроблення нових стратегій і практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності соціальної роботи. Вони не лише допомагають виявляти слабкі місця у функціонуванні системи, а й слугують базою для створення дієвих

механізмів їх усунення [26, с. 46; 37, с. 51]. Систематичне оцінювання також запобігає моральному старінню соціальних програм і знижує ризик їх невідповідності сучасним соціально-економічним умовам.

Особливої значущості моніторинг набуває в умовах активного розвитку цифрових технологій. Сучасні соціальні послуги мають інтегрувати інноваційні IT-рішення – електронні системи подання заяв, онлайн-консультації, цифрові бази даних клієнтів тощо. Використання таких інструментів підвищує зручність і доступність сервісів, а також сприяє ефективнішому управлінню ресурсами. Водночас електронні платформи повинні містити актуальну інформацію про всі доступні послуги та забезпечувати можливість для користувачів залишати відгуки й пропозиції. Це стане додатковим засобом вдосконалення системи соціального обслуговування та зміцнення довіри населення до державних інституцій.

Прикладом успішної цифровізації у сфері соціального захисту є досвід США. Так, застосунок *MySocialSecurity* надає користувачам доступ до персональної інформації щодо соціального забезпечення, дозволяє відстежувати статус заяв, отримувати щомісячні виплати та вносити зміни до особистих даних. Його простота особливо корисна для літніх людей, які прагнуть мати зручний інструмент для взаємодії із соціальними службами. Інший приклад – *Be My Eyes*, що об'єднує людей з порушеннями зору з волонтерами, які можуть допомогти їм у повсякденних ситуаціях завдяки відеозв'язку. Такий підхід значно полегшує доступ до інформації й підтримки для осіб із інвалідністю.

Корисним також є застосунок *CaringBridge*, який дає змогу створювати персональні веб-сторінки для підтримки близьких у складні життєві періоди (наприклад, під час хвороби), забезпечуючи обмін інформацією та зв'язок із родичами й друзями.

Для Харкова це означає створення міського «соціального кабінету» з push/SMS-сповіщеннями про статус заяв і нові програми, а також локальної гарячої лінії та чат-бота «Соціальний 24/7» з єдиною базою адресної допомоги

(аналог 211), інтегрованої з міським реєстром заяв. Пілот – у двох найбільш навантажених районах із подальшим масштабуванням.

Для України перспективним напрямом розвитку є розробка мобільних додатків, що дозволять швидко отримувати інформацію про соціальні послуги, здійснювати онлайн-запис на прийоми та отримувати сповіщення про нові програми. Ефективним інструментом може стати й використання соціальних мереж для інформування громадян про новини, заходи та ініціативи у сфері соціального обслуговування.

Окремої уваги заслуговує створення платформ для міжпоколіннєвої взаємодії, які сприятимуть налагодженню співпраці між молоддю та людьми похилого віку через спільні проекти та активності. Аналогічні практики вже існують за кордоном. Так, в Австралії діє *Government Benefits Finder* – платформа, що допомагає користувачам швидко знаходити соціальні виплати та програми, доступні їм від держави. У США та Канаді успішно функціонує система 211 – гаряча телефонна лінія та онлайн-портал, який надає комплексну інформацію щодо соціальних послуг, охорони здоров'я, кризової допомоги та підтримки у конкретному регіоні.

Подальший розвиток системи соціальних послуг в Україні передбачає активне впровадження цифрових інструментів та інноваційних форм підвищення професійної компетентності фахівців. Зокрема, доцільним є створення онлайн-платформ для навчання, проведення тренінгів і семінарів, спрямованих на безперервне вдосконалення кваліфікації соціальних працівників, а також на розвиток цифрової грамотності серед людей старшого віку. Перспективним напрямом модернізації є об'єднання інформаційних ресурсів у межах єдиного державного порталу, що міститиме повний перелік соціальних програм, установ і сервісів як на місцевому, так і на регіональному та загальнонаціональному рівнях.

Залучення громадських і неурядових організацій до процесу надання соціальних послуг сприятиме розширенню їх доступності та різноманітності. Важливим кроком у цьому напрямі є впровадження механізму «єдиного вікна»,

який забезпечить уніфіковану електронну процедуру подання заяв на отримання допомоги. Така система дасть змогу спростити бюрократичні процедури, скоротити час опрацювання звернень і підвищити комфортність взаємодії громадян із соціальними інституціями.

Підвищення якості та доступності соціальних послуг можливе завдяки активному запозиченню кращих міжнародних практик і їх адаптації до національного контексту. Важливо не лише модернізувати вже існуючі електронні сервіси, а й створювати нові технологічні рішення, орієнтовані на інтерактивність, зручність і доступність для всіх категорій населення. Такі цифрові інновації мають сприяти формуванню інклюзивного середовища, у якому кожен користувач зможе брати участь у вдосконаленні системи соціальної підтримки відповідно до актуальних потреб громади.

Важливою складовою розвитку системи соціальних послуг також є створення механізму постійного спостереження та аналізу їх ефективності. Якість соціального обслуговування прямо впливає на добробут громадян, тому регулярне оцінювання результатів діяльності служб стає невід'ємним елементом сучасного управлінського процесу. Його результати мають оприлюднюватися у відкритих джерелах – на офіційних веб-порталах або в засобах масової інформації, що сприятиме підвищенню рівня прозорості, підзвітності організацій і довіри громадян до системи соціального захисту.

Отже, регулярне оцінювання результативності соціальних програм повинно стати невід'ємною складовою управлінського механізму у сфері соціальної політики. Це дозволить не лише вдосконалювати чинні програми, а й формувати нові, більш ефективні ініціативи, зорієнтовані на потреби конкретних соціальних груп. У результаті система соціальної допомоги зможе функціонувати більш злагоджено та результативно, сприяючи підвищенню рівня соціального добробуту населення.

По-п'яте, важливим напрямом розвитку системи соціальних послуг є забезпечення ефективної взаємодії між різними рівнями управління – державним, регіональним і місцевим. Узгоджена співпраця органів влади,

представників громадянського суспільства та бізнес-структур створює передумови для формування єдиної, цілісної соціальної політики, яка враховує особливості кожного регіону й потреби його мешканців. Консолідовані дії всіх зацікавлених сторін сприятимуть побудові комплексної системи соціального захисту, де кожен учасник відіграватиме активну роль у розробленні та реалізації соціальних програм.

Національний рівень має встановлювати основні принципи, стратегії та стандарти, які впроваджуються на регіональному й місцевому рівнях. Однак ці стандарти не повинні бути повністю уніфікованими, адже соціально-економічна ситуація, демографічні характеристики та культурні особливості регіонів суттєво відрізняються. Тому варто створювати платформи для обміну досвідом та інформацією між усіма рівнями управління, а також механізми для адаптації загальних норм до конкретних умов.

Залучення до цього процесу неурядових організацій забезпечує більш демократичний підхід до формування та реалізації соціальних програм. Ці структури, маючи безпосередній досвід роботи з уразливими групами населення, здатні точніше визначати їхні реальні потреби й пропонувати дієві рішення. Крім того, співпраця з громадськими організаціями може забезпечити додаткові ресурси, фінансування та експертну підтримку, необхідні для результативної реалізації соціальних ініціатив [48, с. 223].

Важливим напрямом удосконалення системи соціального захисту виступає активне залучення приватного сектору до реалізації соціально орієнтованих ініціатив. Партнерство з бізнесом може охоплювати інвестиції у соціальні програми, використання інноваційних технологій для підвищення ефективності надання послуг, а також розроблення спільних проєктів у межах корпоративної соціальної відповідальності. Підприємства можуть долучатися до фінансування програм підвищення кваліфікації соціальних працівників, підтримувати навчальні заходи, а також надавати матеріально-технічну допомогу для реалізації проєктів, спрямованих на підтримку вразливих груп населення.

Не менш вагомим елементом побудови ефективної системи соціального захисту є участь громадян у процесах прийняття рішень щодо змісту, форм і напрямів надання соціальних послуг. Залучення населення може відбуватися через проведення консультацій, громадських слухань, соціологічних опитувань або публічних обговорень. Така взаємодія сприяє врахуванню реальних потреб громад, підвищує рівень довіри до органів влади та формує відчуття спільної відповідальності за розвиток соціальної політики. Завдяки цьому розробляються більш цільові програми, адаптовані до специфіки окремих територіальних громад, що забезпечує підвищення їхньої результативності.

Ефективність соціальної політики значною мірою залежить від об'єднання ресурсів і досвіду різних учасників – державних структур, неурядових організацій та бізнесу. Така співпраця створює умови для впровадження інновацій, запозичення успішних практик інших регіонів і країн, а також формування нових підходів до надання соціальної допомоги. Розвиток публічно-приватного партнерства у цій сфері дозволяє підвищити гнучкість системи соціальних послуг і забезпечити її стійкість до соціально-економічних викликів.

Загалом, інтеграція зусиль усіх рівнів управління – від національного до місцевого – є ключовим чинником формування цілісної, чутливої до потреб громадян системи соціального захисту. Така модель взаємодії забезпечує комплексний підхід до розв'язання соціальних проблем, сприяє сталому розвитку суспільства та підвищує якість і доступність соціальних послуг для різних категорій населення. Вона формує підґрунтя для соціальної згуртованості, стабільності та зростання добробуту населення.

Окремої уваги заслуговує розробка програм інклюзивності, орієнтованих на потреби маргіналізованих груп. У сучасних умовах особливу вразливість демонструють особи з інвалідністю, бездомні, представники етнічних меншин, літні люди, а також молодь, яка зростає у складних соціально-економічних обставинах. Вони стикаються з низкою бар'єрів у доступі до базових соціальних послуг. Для забезпечення реальної рівності необхідним є

впровадження цільових заходів, що мінімізують ці бар'єри та створюють умови для соціальної інтеграції вказаних категорій громадян [14, с. 104; 29, с. 13].

Для Харкова пріоритет — дві пілотні виїзні бригади у районах з найбільшим навантаженням, із чітким маршрутом (графік зупинок у ЦНАП/пункти незламності/амбулаторії), портативним набором послуг (прийом заяв, первинний скринінг, консультації) і SLAs: час очікування  $\leq 20$  хв, рішення щодо типових заяв  $\leq 72$  год.

Значну роль у системі соціального захисту відіграють також мобільні команди соціально-психологічної підтримки. Їхня діяльність охоплює надання термінової допомоги у кризових ситуаціях, проведення профілактичних заходів та роботу з уразливими категоріями населення. Наприклад, підтримка молоді, яка опинилася у складних життєвих обставинах, може включати психологічне консультування, мотиваційні тренінги, освітні ініціативи та заходи з соціальної інтеграції. Водночас не менш важливою є робота з родинами, що переживають труднощі у вихованні дітей або потребують допомоги у подоланні соціальних криз [27, с. 18].

Вагомим компонентом інклюзивної політики залишаються програми адаптації для осіб з інвалідністю. Їх реалізація має на меті забезпечення рівного доступу до освіти, медичних послуг, професійної підготовки та працевлаштування. Зокрема, створення інклюзивних класів у закладах загальної середньої освіти або спеціалізованих центрів навчання сприяє повнішій інтеграції людей з інвалідністю в суспільство. Важливими напрямками також є забезпечення фізичної доступності об'єктів інфраструктури, транспорту, інформаційних ресурсів і цифрових сервісів, що формує умови для повноцінної участі таких осіб у соціальному житті.

Підвищення доступності соціальних послуг для всіх категорій громадян сприяє зміцненню довіри до системи соціального захисту та забезпечує отримання необхідної підтримки незалежно від життєвих обставин. Це не лише допомагає людям подолати кризові ситуації, а й стимулює розвиток соціальної солідарності, взаємодопомоги та громадської активності. Забезпечення

належної уваги потребам маргіналізованих груп є запорукою їх соціальної інтеграції, активної участі у суспільному житті та зміцнення соціальної згуртованості в цілому.

Крім того, систематичний моніторинг та оцінка ефективності програм, спрямованих на підтримку маргіналізованих верств населення, є необхідними умовами їх результативності. Це дозволяє своєчасно виявляти слабкі місця, удосконалювати існуючі підходи та зосереджувати ресурси на пріоритетних напрямках. Використання орієнтованого на результати підходу забезпечує реальний вплив соціальних програм на якість життя людей, зміцнює довіру до соціальних служб та робить їх більш чутливими до потреб отримувачів [7, с. 92].

Системний розвиток програм інклюзії є не лише засобом розширення доступу маргіналізованих груп населення до соціальних послуг, а й важливим кроком на шляху до формування справедливого, рівноправного та соціально відповідального суспільства. Створення середовища, у якому кожна людина — незалежно від віку, фізичних можливостей чи соціального статусу — має змогу отримати необхідну підтримку й скористатися відповідними сервісами, становить основу соціальної стійкості та сталого розвитку громад. Така політика сприяє зміцненню соціальної єдності, взаємопідтримки й довіри між членами суспільства, що є визначальними чинниками його гармонійного розвитку та процвітання.

Таким чином, удосконалення системи надання соціальних послуг потребує цілісного та багатовимірного підходу, який поєднує вдосконалення нормативно-правової бази, упровадження інноваційних технологій, підвищення професійної компетентності фахівців, регулярний моніторинг якості послуг, розвиток міжінституційної співпраці та орієнтацію на реальні потреби громадян. Комплексна реалізація зазначених заходів сприятиме формуванню ефективної, доступної й справедливої системи соціального захисту, здатної оперативно реагувати на сучасні виклики та забезпечувати гідний рівень життя кожного члена суспільства.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження підтвердило, що система соціального захисту населення є одним із ключових механізмів реалізації соціальної політики держави на рівні територіальних громад. В умовах воєнних викликів і соціально-економічної нестабільності саме місцеві органи влади несуть головну відповідальність за забезпечення базових соціальних гарантій, підтримку вразливих категорій населення та створення умов для їх інтеграції у суспільне життя.

У першому розділі було узагальнено теоретико-методологічні підходи до розуміння сутності соціального захисту. Доведено, що соціальний захист – це багатофункціональний інститут, який поєднує правові, організаційні та економічні інструменти державного регулювання, спрямовані на гарантування мінімальних стандартів добробуту. Визначено відмінності між поняттями соціальний захист і соціальне забезпечення, розкрито функції системи — превентивну, відновну, регулятивну й інтеграційну. Підкреслено, що ефективна соціальна політика потребує узгодження загальнодержавних механізмів із місцевими ініціативами та посилення ролі громад у формуванні соціальної відповідальності.

Другий розділ присвячено аналізу організаційної структури та практики функціонування системи соціальних послуг у місті Харкові. Досліджено мережу територіальних центрів і комунальних установ, що обслуговують близько 25 тисяч громадян, зокрема осіб похилого віку, людей з інвалідністю, бездомних, внутрішньо переміщених осіб та сім'ї з дітьми. Встановлено, що система соціального обслуговування Харкова зберігає стабільність навіть у складних умовах воєнного часу, однак стикається з низкою проблем: недостатнім фінансуванням, кадровим дефіцитом, перевантаженням персоналу, а також потребою в оновленні матеріально-технічної бази. Позитивними тенденціями визначено розвиток партнерських відносин із громадськими

організаціями, розширення спектра послуг, цифровізацію процесів і створення нових форм підтримки, зокрема денного догляду та кризового втручання.

У третьому розділі сформульовано напрями вдосконалення організації соціальних послуг на рівні громади. Запропоновано впровадження системи кейс-менеджменту та соціальної діагностики, розроблення електронного сервісу «єдиного вікна» та міського «соціального кабінету», створення незалежного механізму моніторингу якості послуг і регулярної публічної звітності. Обґрунтовано необхідність підвищення кваліфікації соціальних працівників, розвитку міжпрофесійної взаємодії, залучення приватного сектору й неурядових організацій до виконання соціальних програм. Особливу увагу приділено розвитку інклюзивних форм підтримки, мобільних служб і програм адаптації для маргіналізованих груп населення.

Результати дослідження доводять, що ефективність соціального захисту на місцевому рівні безпосередньо залежить від поєднання кількох чинників: чіткої нормативно-правової бази, стабільного фінансування, високого рівня професійної підготовки кадрів і впровадження інноваційних технологій у роботу соціальних служб. Саме така модель дозволяє забезпечити адресність допомоги, прозорість використання ресурсів і довіру населення до інститутів соціального захисту.

У роботі досягнуто поставленої мети – проаналізовано сучасний стан системи соціального захисту у місті Харкові, виявлено її проблеми та потенціал, сформульовано практичні рекомендації щодо підвищення якості й доступності соціальних послуг. Отримані результати можуть бути використані органами місцевого самоврядування при розробленні муніципальних програм, а також у подальших наукових дослідженнях із питань публічного управління соціальною сферою.

Соціальний захист громади має стати не лише системою допомоги, а й механізмом розвитку – простором, у якому кожна людина відчуває підтримку, безпеку та можливість самореалізації навіть у найскладніших умовах.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анпілогова Б. Ю. Соціальний захист як особливий соціально-правовий феномен. *Науковий вісник УжНУ. Серія: Право*. 2023. Випуск 79. Том 1. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/56862> (дата звернення: 01.10.2025).
2. Белова І. М., Семенишена Н. В. Суть, основні напрями та функції соціального захисту населення. *Подільський вісник: сільське господарство, техніка, економіка*. 2021. Вип. 34. С. 92–107. URL: [https://journals.pdu.khmelnitskiy.ua/index.php/podilian\\_bulletin/article/view/70](https://journals.pdu.khmelnitskiy.ua/index.php/podilian_bulletin/article/view/70) (дата звернення: 01.10.2025).
3. Бермічева О. В. Конституційні соціальні права громадян України та їх гарантії. *Вісник Національного університету внутрішніх справ*. 2020. Вип. 9. С. 242–247.
4. Біляцький С. Соціальний захист як ознака цивілізованості суспільства. *Віче*. 2009. № 8. С. 63–74.
5. Бовкун О. Теоретико-концептуальні засади класифікації публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 37. URL: <http://economyandsociety.in.ua/index.php/article/view/1218> (дата звернення: 05.09.2025).
6. Бондарь А. В. Організація надання соціальних послуг молодим сім'ям. 2023. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/12345/18433> (дата звернення: 05.09.2025).
7. Борисова Ю. В. Методологічні та практичні аспекти вдосконалення моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в громадах. *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2024. Вип. 111. URL: [http://apfs.nuoua.od.ua/archive/48\\_2024/20.pdf](http://apfs.nuoua.od.ua/archive/48_2024/20.pdf) (дата звернення: 01.10.2025).
8. Бригадін П. Особливості соціального захисту населення територіальних громад в умовах децентралізації. У: *Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій*. Київ : ДТЕУ, 2022. С. 175. URL: <https://knute.edu.ua/filea416cae1e7b87d89.pdf#page=175> (дата звернення: 01.10.2025).

9. Владовська К. П. Правова природа та класифікація принципів публічної служби у адміністративно-правовій доктрині. *Правовий часопис Донбасу*. 2022. № 1(4). С. 72–77. URL: <https://ljd.dnuvs.ukr.education/index.php/ljd/article/view/147> (дата звернення: 01.10.2025).

10. Ганслі Т. М. Соціальна політика та соціальне забезпечення за ринкової економіки / Теренс М. Ганслі. Київ : Основи, 1996. 237 с.

11. Гречок Л. М. Перспективи розвитку надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду України. 2021. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jsui/handle/12345/6137> (дата звернення: 01.10.2025).

12. Гуков Є. Б. Цифровізація надання соціальних послуг в Україні. 2022. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/xmlui/handle/12345/10636> (дата звернення: 01.10.2025).

13. Дубич К. В. Актуальні проблеми державного управління соціальними послугами : підручник. Львів : Магнолія, 2019. 411 с.

14. Жеребко І. Організаційно-змістові засади надання соціальних послуг людям з інвалідністю засобами інклюзивного туризму. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, 2021. URL: <https://nauka.udpu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/01/> (дата звернення: 01.10.2025).

15. Завіруха Н. С. Механізм забезпечення соціального захисту жителів громади в умовах децентралізації. 2021. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/> (дата звернення: 01.10.2025).

16. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII (у ред. від 20.09.2024). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 01.10.2025).

17. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21.03.1991 № 875-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1991. № 21. Ст. 252.

18. Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк: Закон України від

17.03.2011 № 3160-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 38. Ст. 380.

19. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні : Закон України від 16.12.1993 № 3721-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1994. № 4. Ст. 18.

20. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22.10.1993. *Відомості Верховної Ради України*. 1993. № 45.

21. Колпаков В. К., Кузьменко О. В. Адміністративне право України: підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2002. 736 с.

22. Конституція України : Закон України № 254к/96-ВР від 28.06.1996. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254> (дата звернення: 01.10.2025).

23. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. Київ: Преса України, 1997. 80 с.

24. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1997. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 01.10.2025).

25. Коваль К. П. Механізми удосконалення надання соціальних послуг на основі європейських стандартів соціального захисту населення. Чернігів, 2021. URL: <http://ir2.stu.cn.ua/handle/123456789/24664> (дата звернення: 01.10.2025).

26. Ковальчук І. Особливості соціального супроводу людей похилого віку в умовах війни. *Молодий вчений*. 2023. № 5(117). С. 46–50. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/5844> (дата звернення: 01.10.2025).

27. Ковчина І. Профілактична робота з неповнолітніми в громаді: досвід США. *Проблеми та перспективи розвитку територіальних громад*. 2021. Вип. 33. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jsp0papers.pdf#page=33> (дата звернення: 01.10.2025).

28. Кравець І. М., Скрипитула Я. Є. Сутність соціального захисту населення та його складові в Україні. 2018. URL: <https://elar.khmnu>.

edu.ua/bitstreams/7a75872a-13a2-4764-8d1e7d88f166be60/download (дата звернення: 01.10.2025).

29. Кравченко О. О., Чупіна К. О. Соціально-психологічна реабілітація ВПО: з досвіду УДПУ ім. Павла Тичини. 2022. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/handle/123456789/16176> (дата звернення: 01.10.2025).

30. Кукурудз В. Ю. Удосконалення фінансового забезпечення соціального захисту молоді. 2024. URL: [http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/313%](http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/313%20) (дата звернення: 01.10.2025).

31. Ласкава М. В. Соціальна робота з молодими сім'ями в умовах війни. 2024. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/xmlui/handle/12345/17301> (дата звернення: 01.10.2025).

32. Левчук І. Управлінський аспект соціального захисту дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування. URL: <https://www.eportfolio.com/document/pdf#page=123> (дата звернення: 01.10.2025).

33. Макогін О. І. Система соціального захисту в Україні та перспективи її реформування. 2024. URL: <https://jqmth.donnu.edu.ua/article/download/> (дата звернення: 01.10.2025).

34. Марущенко О. В., Макар Л. М. Організація надання фахівцями соціальної роботи послуги консультування сім'ям з дітьми. 2024. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/handle/123456789/15600> (дата звернення: 01.10.2025).

35. Николаєва В. І. Державне управління розвитком системи соціальної роботи в умовах транзитивного суспільства : дис. ... д-ра соц. наук. Маріуполь, 2021. 589 с.

36. Новіков В. М. Сучасні проблеми соціального захисту населення. 2-ге вид., допов. Київ : Економіка, 2011. 389 с.

37. Обіход М., Козак М. Сутність соціальної функції держави в контексті організації соціального супроводу сімей та дітей. Наукові перспективи. 2024. № 1(43). URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/8789/8836> (дата звернення: 01.10.2025).

38. Офіційний сайт Департаменту соціальної політики Харківської міської ради. URL: <https://soczahist.kh.ua> (дата звернення: 01.10.2025).

39. Держбюджет на 2025 рік: скорочення соціальних видатків і зростання оборонних витрат. URL: <https://naglyad.org/uk/2024/11/04/derzhbyudzhets-na-2025-rik-skorochennya-sotsialnih-vidatkiv-i-zrostannya-oboronnih-vitrat/> (дата звернення: 01.10.2025).

40. Пашнєв Б. О. Нормативно-правова база захисту дітей від насильства. 2023. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/e-8a44-8939a6ed3e1a/download> (дата звернення: 01.10.2025).

41. Петрочко Ж. В. Інновації соціальної роботи щодо забезпечення права дитини на сім'ю: супровід сімей із чат-боту «Дитина не сама». *Humanitas*. 2023. № 3. С. 62–69. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/47240/> (дата звернення: 01.10.2025).

42. Покощан Н. В. Фінансування соціального захисту та соціального забезпечення в Україні: рукопис. Тернопіль, 2020. 94 с.

43. Валовий внутрішній продукт (ВВП) в Україні 2025. URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/economy/gdp/> (дата звернення: 01.10.2025).

44. Про стан забезпечення в Україні встановлених чинним законодавством соціальних, економічних, правових і конституційних гарантій у сфері соціального захисту та реабілітації інвалідів : Постанова Верховної Ради України від 20.02.2003 № 560. *Голос України*. 2003. 18 березня.

45. Програма сприяння безпечній життєдіяльності у сфері соціального захисту населення м. Харкова на 2021–2025 роки. URL: <https://soczahist.kh.ua/програма-сприяння-безпечній-життєді-2/> (дата звернення: 01.10.2025).

46. Стогній О. В. Соціально-економічні системи розвинутих країн: основи типологізації. Київ: Інститут світової економіки і міжнародних відносин, 2010. 317 с.

47. Урбанська О. Сутність та специфіка організації діяльності органу соціального захисту населення. 2021. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/>

316497/43113/1/Д090.pdf (дата звернення: 01.10.2025).

48. Фуштей О. Соціальний супровід дитячих будинків сімейного типу. *Науковий вісник УжНУ. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2021. № 2(49). С. 223–227. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/38899> (дата звернення: 01.10.2025).

49. Циганенко Г. Розвиток системи надання послуг органами виконавчої влади у контексті реформи державного управління. *Національні інтереси України*. 2024. № 2(2). URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/niu/article/download/13311/13373> (дата звернення: 01.10.2025).

50. Чернета С. Ю. Теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. 2022. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/23034> (дата звернення: 01.10.2025).

51. Шубна О. В. Новітні методи удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. № 3(61). С. 213–221.

## ДОДАТОК А

### **Положення про Управління з соціальних питань Департаменту соціальної політики Харківської міської ради**

#### 1. Загальні положення

1.1. Управління з соціальних питань Департаменту соціальної політики Харківської міської ради (далі – Управління) є самостійним виконавчим органом Харківської міської ради, який діє у складі Департаменту соціальної політики Харківської міської ради (далі – Департамент).

1.2. Управління у своїй діяльності підзвітне та підконтрольне Харківській міській раді, підпорядковане виконавчому комітету Харківської міської ради, міському голові, секретарю міської ради, заступнику міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення, директору Департаменту.

1.3. Управління є правонаступником Управління праці та соціальних питань Департаменту у зв'язку з перейменуванням.

1.4. У своїй діяльності Управління керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, актами Президента України, рішеннями Харківської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, наказами Департаменту, цим Положенням та іншими нормативними актами.

#### 2. Юридичний статус та майно Управління

2.1. Управління є юридичною особою, веде самостійний баланс, має право відкривати рахунки в органах Державної казначейської служби України та установах банків відповідно до чинного законодавства.

2.2. Управління в межах повноважень має право укладати від свого імені угоди з юридичними та фізичними особами, набувати майнових та особистих немайнових прав, нести обов'язки, бути позивачем, відповідачем і третьою особою в суді.

2.3. Управління утримується за рахунок коштів бюджету Харківської міської територіальної громади. Граничну чисельність працівників визначає міський голова. Кошторис та штатний розпис Управління затверджується в установленому порядку.

2.4. Майно Управління є комунальною власністю Харківської міської територіальної громади та належить йому на праві оперативного управління. Розпорядження майном здійснюється відповідно до положень чинного законодавства України.

2.5. Самопредставництво Управління та посадових осіб у судах здійснює Юридичний департамент Харківської міської ради в установленому законодавством порядку.

2.6. Управління має печатку із зображенням Державного Герба України і власним найменуванням, штампи, відповідні бланки та інші атрибути юридичної особи.

2.7. Юридична адреса Управління: вул. Сумська, 64, м. Харків, 61002.

### 3. Основні завдання Управління

3.1. Метою діяльності Управління є забезпечення виконання встановлених законодавством гарантій соціального захисту населення в місті Харкові, спрямованих на реалізацію громадянами своїх соціальних прав, утримання рівня та якості життя громадян згідно із чинним законодавством.

3.2. Основними завданнями Управління є:

3.2.1. Розробка та реалізація заходів, спрямованих на створення умов для жителів територіальної громади щодо забезпечення їх прав та потреб з питань соціального захисту населення.

3.2.2. Реалізація місцевих програм соціального захисту населення.

3.2.3. Створення сприятливих умов для функціонування комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг).

3.2.4. Здійснення заходів щодо соціальної підтримки окремих пільгових категорій громадян міста Харкова. Взаємодія з інститутами громадянського

суспільства соціального спрямування у сфері соціального захисту осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

3.2.5. Створення умов для реалізації державних соціальних програм та державної політики у сфері соціального захисту населення.

3.2.6. Підтримка найбільш соціально незахищених верств населення через відносини з громадою та громадськими формуваннями.

3.3. Управління при виконанні покладених на нього повноважень взаємодіє з органами виконавчої влади, депутатами та постійними комісіями Харківської міської ради, тимчасовими контрольними комісіями та іншими органами, утвореними Харківською міською радою, департаментами, адміністраціями районів та іншими виконавчими органами Харківської міської ради, підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності, громадськими об'єднаннями.

#### 4. Повноваження Управління

4.1. Управління відповідно до покладених на нього завдань:

4.1.1. Готує пропозиції до Департаменту для включення до програм соціально-економічного розвитку міста Харкова у сфері соціальних питань, бере участь в організації виконання зазначених програм, подає до Департаменту звіти про хід і результати їх виконання.

4.1.2. Готує і подає на розгляд до Департаменту та на затвердження Харківської міської ради Програму сприяння безпечній життєдіяльності у сфері соціального захисту населення міста Харкова.

4.1.3. Формує пропозиції щодо розгляду та внесення зауважень до проектів планів комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг).

4.1.4. Керує діяльністю та проводить організаційно-методичне забезпечення роботи, координацію, контроль у межах чинного законодавства та моніторинг діяльності комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг). Надає відповідні пропозиції щодо їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення.

4.1.5. Заслуховує звіти про роботу комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг), здійснює аналіз їх діяльності.

4.1.6. Бере участь у підготовці в установленому порядку пропозицій щодо кандидатур для призначення на посади керівників комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг).

4.1.7. Вносить в установленому порядку пропозиції щодо відкриття, реорганізації та ліквідації комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг).

4.1.8. Надає пропозиції щодо розміщення, спеціалізації та розвитку закладів, підприємств, організацій та установ сфери соціального захисту незалежно від форм власності для внесення в разі потреби пропозицій із зазначених питань до відповідних органів виконавчої влади.

4.1.9. Готує пропозиції щодо залучення на договірних засадах підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності до участі в розвитку сфери соціального захисту на території міста Харкова. Бере участь у координації зазначеної роботи.

4.1.10. Розробляє та готує пропозиції з питань фінансування заходів щодо забезпечення соціального захисту жителів міста та утримання комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг), надає їх для попереднього розгляду до Департаменту для подальшого включення до проєкту бюджету Харківської міської територіальної громади.

4.1.11. Співпрацює з іншими органами місцевого самоврядування, державними органами з питань соціального захисту населення.

4.1.12. Сприяє подальшому розвитку ринку соціальних послуг міста Харкова, упровадженню інноваційних механізмів підвищення якості соціальних послуг для забезпечення життєдіяльності територіальної громади.

4.1.13. Сприяє роботі товариств, асоціацій, інших громадських та неприбуткових організацій, які діють у сфері соціальних послуг та соціального захисту населення.

4.1.14. Готує та надає пропозиції щодо встановлення за рахунок коштів бюджету Харківської міської територіальної громади і благодійних надходжень додаткових до встановлених законодавством України гарантій соціального захисту населення.

4.1.15. Сприяє діяльності управлінь соціального захисту населення адміністрацій районів Харківської міської ради з питань опіки та піклування щодо повнолітніх осіб, які за станом здоров'я не можуть самостійно здійснювати свої права і виконувати обов'язки.

4.1.16. Сприяє зовнішньоекономічним зв'язкам комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг).

4.1.17. Надає в установленому порядку пропозиції щодо розгляду клопотань підприємств, закладів, установ та організацій соціальної сфери про присвоєння почесних звань України, нагородження державними нагородами, відзнаками Президента України, відзнаками міського голови, Харківської міської ради та її виконавчого комітету.

4.1.18. Розробляє проекти нормативно-правових актів, які належать до компетенції Управління. Проводить експертизу проектів нормативних актів, які стосуються сфери соціальних питань.

4.1.19. Формує довідки з Реєстру територіальної громади міста Харкова про зареєстрованих у житловому приміщенні осіб (довідки про склад сім'ї) після надання співробітникам Управління як авторизованим користувачам доступу до вебсайту з метою отримання інформації (довідок) з Реєстру в порядку, передбаченому Положенням про Реєстр територіальної громади міста Харкова, для виконання покладених на Управління завдань та повноважень, надання соціальних послуг громадянам.

4.1.20. Проводить роботу з формування та підтримання в актуальному стані бази даних осіб, яким встановлено додаткові соціальні гарантії згідно з рішеннями сесій Харківської міської ради, в комп'ютерній програмі «Центр соціальних послуг», її поточного використання під час виконання завдань та здійснення повноважень, покладених на Управління.

4.1.21. Розглядає в установленому порядку листи, заяви, скарги та звернення громадян, веде прийом громадян з особистих питань і забезпечує виконання їх законних вимог та обґрунтованих клопотань.

4.1.22. Взаємодіє з медіа щодо розповсюдження інформації з питань соціального захисту населення міста Харкова.

4.1.23. Здійснює інші повноваження, покладені на Управління, згідно з чинним законодавством України.

4.1.24. Бере участь у забезпеченні відповідно до законодавства України розвитку соціальних послуг, розвитку і вдосконаленні комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг). Бере участь в організації роботи щодо вдосконалення кваліфікації кадрів.

4.1.25. Забезпечує методично-організаційну роботу профільних рад та комітетів, створених відповідно до чинного законодавства, з питань, що належать до компетенції Управління.

4.1.26. Здійснює інші повноваження, установлені законодавством України.

4.2. Управління має право:

4.2.1. Залучати за погодженням з їх керівниками спеціалістів інших виконавчих органів Харківської міської ради, підприємств, установ та організацій, громадських об'єднань для розгляду питань, що належать до його компетенції.

4.2.2. Одержувати в установленому порядку від інших органів Харківської міської ради, підприємств та організацій інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

4.2.3. Здійснювати в установленому порядку перевірки та контроль за діяльністю комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг), за результатами яких вносити директору Департаменту відповідні пропозиції.

4.2.4. Скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до його компетенції.

4.2.5. Вносити на розгляд керівництва Департаменту пропозиції щодо вдосконалення роботи відповідного управління або відділу.

## 5. Структура Управління

5.1. Структура Управління затверджується міським головою.

5.2. До складу Управління входять відділи та сектори.

5.3. Положення про структурні підрозділи Управління затверджуються директором Департаменту.

5.4. Працівники Управління призначаються на посади та звільняються з посад розпорядженням міського голови.

5.5. Права, обов'язки і відповідальність працівників Управління визначено в посадових інструкціях, які затверджуються директором Департаменту.

## 6. Керівництво Управління

6.1. Управління очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади міським головою за поданням директора Департаменту та погодженням заступника міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення.

6.2. Особа, яка призначається на посаду начальника Управління, повинна мати вищу освіту не нижче ступеня магістра, спеціаліста, вільно володіти державною мовою. Стаж роботи на службі в органах місцевого самоврядування, на посадах державної служби або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності не менше 2 років.

6.3. За посадою начальник Управління є заступником директора Департаменту.

6.4. Заступник директора Департаменту – начальник Управління:

6.4.1. Здійснює керівництво діяльністю Управління у складі Департаменту, розподіляє обов'язки між працівниками, очолює та координує їх роботу, забезпечує виконання покладених на Управління у складі Департаменту завдань, контролює їх виконання та виконання роботи комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг).

6.4.2. Контролює роботу працівників Управління, визначає ступінь відповідальності заступників начальника Управління, керівників структурних підрозділів, підпорядкованих Управлінню установ, закладів, організацій.

6.4.3. Видає в межах своєї компетенції накази, організовує і контролює їх виконання.

6.4.4. Планує роботу Управління, забезпечує виконання перспективних та поточних планів роботи Управління.

6.4.5. Вимагає якісного та в повному обсязі виконання працівниками Управління у складі Департаменту посадових обов'язків та завдань.

6.4.6. Забезпечує виконання працівниками Управління вимог чинного законодавства України.

6.4.7. Організовує підготовку проектів рішень Харківської міської ради, її виконавчого комітету та розпоряджень міського голови з питань, які належать до компетенції Управління, у тому числі нормативно-правового характеру, проводить експертизу проектів таких актів.

6.4.8. Погоджує положення про відділи Управління, положення про сектори у складі відділів, посадові інструкції працівників Управління. Надає директору Департаменту пропозиції щодо штатного розпису, призначення на посади, звільнення з посад та переведення працівників Управління, своєчасного заміщення вакантних посад, нагородження відзнаками та застосування заходів щодо дисциплінарних стягнень, пріоритетних напрямів підготовки,

перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників Управління, з питань кошторису витрат на утримання Управління та на виконання функцій соціального захисту населення.

6.4.9. Розглядає та затверджує кошториси, штатні розписи комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг).

6.4.10. Розпоряджається бюджетними та іншими коштами, переданими Управлінню в установленому порядку, та контролює їх цільове використання.

6.4.11. Аналізує результати роботи і вживає заходів щодо підвищення ефективності діяльності Управління.

6.4.12. Представляє Управління у взаємовідносинах з юридичними та фізичними особами без довіреності.

6.4.13. Укладає договори, контракти, угоди для забезпечення діяльності Управління, видає доручення.

6.4.14. Ініціює відкриття рахунків в органах Державної казначейської служби України, має право першого підпису на банківських документах.

6.4.15. Організовує роботу з ведення діловодства, контролю і збереження документації Управління.

6.4.16. Скликає в установленому порядку наради з питань, що належать до його компетенції.

6.4.17. Організовує та забезпечує в межах повноважень органів місцевого самоврядування виконання заходів з мобілізаційної підготовки та мобілізації.

6.4.18. Організовує та забезпечує підготовку комунальних закладів соціальної сфери міста Харкова, підпорядкованих Управлінню (надавачів соціальних послуг), до функціонування в особливий період.

6.4.19. Контролює стан дотримання трудової та виконавської дисципліни працівниками Управління.

6.4.20. Проводить особистий прийом громадян, сприяє в межах компетенції виконанню їх законних вимог, розглядає у встановленому порядку листи, заяви, скарги і звернення громадян.

6.4.21. У межах визначених повноважень організовує листування з відповідними органами державної влади та органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями з питань, що стосуються діяльності Управління у складі Департаменту.

6.4.22. Здійснює інші повноваження відповідно до законодавства України.

6.5. Заступник директора Департаменту – начальник Управління безпосередньо підпорядковується директору Департаменту.

6.6. Заступник директора Департаменту – начальник Управління має заступників.

6.7. На час відсутності начальника Управління виконання його обов'язків покладається на одного із заступників відповідно до наказу директора Департаменту.

#### 7. Прикінцеві положення

7.1. Припинення діяльності Управління здійснюється за рішенням Харківської міської ради відповідно до вимог чинного законодавства України.

7.2. Зміни та доповнення до Положення про Управління вносяться в порядку, установленому для його прийняття.