

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Факультет спеціальної освіти, психології і соціальної роботи
Кафедра соціальної роботи

Кваліфікаційна робота

бакалавра

**з теми: «ДОСЛІДЖЕННЯ ПОТРЕБ СІМЕЙ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО
ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ В
ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ»**

Виконала: здобувач вищої освіти
4 курсу, групи Sz1-B20
спеціальності
232 Соціальне забезпечення
Лисак Богдани Валентинівна

Керівник:
Мельник Л.П.,
кандидат педагогічних наук,
доцент, доцент кафедри
соціальної роботи

Кам'янець-Подільський – 2024 р.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ ПОТРЕБ СІМЕЙ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ	7
1.1. Сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб як об'єкт надання соціальних послуг у територіальних громадах.....	7
1.2. Правові основи надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах.....	12
1.3. Особливості потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб	19
Висновки до першого розділу	
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОТРЕБ СІМЕЙ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ (на прикладі Кам'янець-Подільської територіальної громади)	30
2.1. Організація дослідження потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальних громадах	30
2.2 Аналіз результатів дослідження.....	37
2.3. Розвиток системи надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах	45
Висновки до другого розділу	
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИИХ ДЖЕРЕЛ	58
ДОДАТКИ	64

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ООН – Організація Об'єднаних Націй

ОТГ – об'єднана територіальна громада

СЖО – складні життєві обставини

ЄІССС – Єдина інформаційна система соціальної сфери

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Аналіз особливостей потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб є актуальним з кількох причин: по-перше, такі сім'ї зазнають серйозних труднощів у забезпеченні основних потреб, таких як житло, засоби до реалізації та доступ до медичних послуг, такі сім'ї можуть стикатися з психологічними проблемами та стресом, пов'язаним із втратою дому та звичного способу життя; по-друге, внутрішньо переміщені сім'ї часто потребують спеціалізованої підтримки та адаптації до нових умов життя. Це може включати в себе підтримку у діючих нових соціальних та економічних ролях у новому середовищі, а також підтримку у побудові нових соціальних зв'язків; по-третє, розуміння особливостей потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб необхідно для розробки ефективних програм та соціальної політики, які спрямовані на полегшення їх адаптації та покращення їх благополуччя. Такий аналіз допоможе ідентифікувати найбільш вразливі групи внутрішньо переміщених сімей та визначити спеціальні потреби цієї групи для ефективного надання соціальної допомоги.

Дотичними до нашого дослідження є наукові праці Т. Алексеєнко, Л. Гончар, Т. Куниці, Д. Бибики, які вивчали: соціально-педагогічні проблеми і досвід підтримки вимушених переселенців; В. Лютого, який визначив вплив програм соціальної допомоги на життєдіяльність сімей внутрішньо переміщених; Т. Семигіної, Н. Гусак, С. Трухан, які досліджували соціальну підтримку внутрішньо переміщених осіб; І. Трубавіної, яка описала проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні як основи ведення випадку в соціальній роботі з ними та ін. Проте, дослідженню потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальній громаді приділено недостатньо уваги, що дозволило сформулювати тему нашої наукової роботи: **«Дослідження потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальних громадах».**

Мета дослідження полягає у теоретичному та емпіричному дослідженні потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальних громадах.

Об'єктом дослідження є сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб.

Предмет дослідження – особливості потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальних громадах.

Відповідно до зазначеної мети були поставлені такі **завдання**:

1. Здійснити аналіз наукових підходів до вивчення потреб у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах.

2. Дослідити правові основи надання соціальних послуг у територіальних громадах.

3. Здійснити емпіричне дослідження потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах у територіальних громадах (на прикладі Кам'янець-Подільської територіальної громади).

4. Проаналізувати шляхи розвитку системи надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань проведено аналіз та узагальнення даних наукової літератури з теми дослідження, спостереження, анкетування, статистичний аналіз результатів дослідження.

База дослідження. Дослідження проводилось у Кам'янець-Подільській територіальній громаді на базі Центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді Кам'янець-Подільської міської ради. Загалом дослідженням було охоплено 22 сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб.

Практичне значення. Результати нашого дослідження можуть використовуватись у професійній діяльності фахівців у галузі соціальної роботи при наданні соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб в територіальних громадах.

Апробація роботи. Оприлюднення результатів дослідження здійснювалось на наукових конференціях Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка протягом 2023-2024 рр.

Публікації. Мельник Л.П., Лисак Б.В. Особливості потреб внутрішньо переміщених сімей. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія соціально-педагогічна* / За ред. Л.П. Мельник, Т.Л. Опалюк. Вип. 39. [Електронний ресурс]. Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В, 2024. 228 с. С. 128-131. URL : <https://zbsocped.kpnu.edu.ua>

Структура кваліфікаційної роботи бакалавра включає: вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел (57 найменування) та додатки.

Робота виконана на замовлення Центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді Кам'янець-Подільської міської ради (Довідка № 2287/03-18, від 17.10.2023р.).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ ПОТРЕБ СІМЕЙ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

1.1. Сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб як об'єкт надання соціальних послуг у територіальних громадах

Розвиток соціальної роботи в Україні характеризується активним пошуком нових підходів, напрямів та інноваційних технологій у вирішенні соціальних проблем різних груп населення, зокрема, і внутрішньо переміщених осіб, які виникли в наслідок анексії Кримського півострова та військових дій російською федерацією проти України. Виникнення нової соціально незахищеної групи населення змусило зосередити увагу на вирішенні проблем забезпечення соціальних гарантій і соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (ВПО), створенні умов для їх адаптації в соціальному середовищі шляхом використання можливостей різних державних та неурядових організацій.

У наукових працях можна зустріти безліч понять, які застосовують до подібної категорії осіб, наприклад: «внутрішній мігрант», «внутрішній біженець», «вимушений мігрант», «переселенець», «вимушений переселенець», але найбільш змістовним за визначенням є саме термін «внутрішньо переміщена особа». У міжнародному праві для ВПО застосовується термін *Internally displaced persons* (IDP) [1, с. 113].

Термін *displaced persons* (переміщені особи) був введений в науковий обіг Є. Кулішером. Вперше цей термін з'явився на сторінках праці «переміщення населення в Європі» (1943) та відносився до осіб, які в результаті Другої світової війни були змушені змінити своє місце проживання [2, с. 187].

У 1972 році Управління Верховного Комісара Організація Об'єднаних Націй, (ООН) у справах біженців включило «внутрішньо переміщених осіб» до їх

програми допомоги та реабілітації для біженців і репатріантів з гуманітарних міркувань.

Однак лише в 1992 році в рамках мандата представника Генерального секретаря ООН з питань внутрішньо переміщених осіб вони отримали інституційно окремий статус у міжнародному праві. В аналітичних доповідях представника Генерального секретаря з питань внутрішньо переміщених осіб наведено робоче визначення внутрішньо переміщених осіб: «люди, які змушені раптово чи несподівано у великій кількості залишити свої домівки за рахунок зовнішніх і зовнішніх факторів». Внутрішні збройні конфлікти, системні порушення прав людини, екологічні або техногенні катастрофи, а також особи в країні їх походження» Таким чином, поняття внутрішньо переміщених осіб, запропоноване представником, значно розширило підстави, які могли призвести до примусового пересування громадян, окрім збройних конфліктів, вони поширювались на порушення прав людини та екологічні лиха.

У законі України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (стаття 1) *внутрішньо переміщеною особою* є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру. Зазначені обставини вважаються загальновідомими і такими, що не потребують доведення, якщо інформація про них міститься в офіційних звітах (повідомленнях) Верховного Комісара Організації Об'єднаних Націй з прав людини, Організації з безпеки та співробітництва в Європі, Міжнародного Комітету Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, розміщених на веб-сайтах зазначених організацій, або якщо щодо таких обставин уповноваженими державними органами прийнято відповідні рішення. [3].

Розглянемо поняття «грумада» яке розглядається переважно як «об'єднання людей із метою соціальної взаємодії». В основі утворення та функціонування громад, на думку соціологів, лежать такі чинники, як суспільний поділ праці, сфера та характер діяльності, інтереси, потреби, походження, культура, менталітет тощо. У контексті соціальної роботи А. Капська розглядає громаду як «один із чинників соціального впливу на особистість, проміжну ланку між макросистемою суспільства в цілому та мікросистемою сімейної та особистісної підтримки зокрема» [4, с. 220].

Згідно із статтею 140 Конституції України поняття «територіальна громада» розглядається як первинний об'єкт місцевого самоврядування [5], а в Законі України «Про місцеве самоврядування» вказано, що територіальна громада – це жителі, що об'єднані постійним проживанням у межах села, селища або міста, які є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або ж добровільне об'єднання жителів кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр [6].

А. Переверзева розглядає об'єднану територіальну громаду (ОТГ) як систему, що складається із низки взаємопов'язаних між собою елементів, таких як людські, земельні та капітальні ресурси [7, с. 216].

Масова внутрішня міграція населення всередині країни пов'язана з низкою проблем, які виникають як у самих сімей внутрішньо перемішених осіб, так і в суспільстві в цілому.

Найбільш гострими проблемами для даної соціальної групи є: правова незахищеність (юридичні консультації, відновлення втрачених документів, реєстрації, встановлення (відновлення) опіки над дітьми, представництво інтересів в суді тощо); отримання тимчасового притулку; узгодження питань щодо отримання соціальних виплат відповідно до чинного законодавства; доступ до соціальних та медичних послуг; відсутність працевлаштування; професійне перенавчання і працевлаштування; влаштування дітей до навчальних закладів; продовження (поновлення) навчання мала кількість закладів для соціальної адаптації та інтеграції; пошук членів сім'ї, яких роз'єднав збройний конфлікт тощо.

Така ситуація потребує диференційованих підходів у сфері соціальної політики з врахуванням потреб різних категорій внутрішньо переміщених осіб всередині даної соціальної групи, а особливо сімей з дітьми; запровадження багатофункціональної стратегії соціальної підтримки та соціального захисту; залучення до роботи представників державного та недержавного секторів.

Виходячи з цього, виділяють такі напрями соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами:

1. Трудова та професійна адаптація. Цей напрямок передбачає працевлаштування біженців та вимушених переселенців з урахуванням наявної у них кваліфікації і потреб ринку праці, на місці їхнього нового перебування, розвиток системи самозайнятості, організація системи професійної підготовки і перепідготовки мігрантів. Передбачається проведення адаптаційних заходів у професійно-трудовій сфері: моніторинг потреб регіону в робочій силі мігрантів, нормальні умови праці та зарплати, робочі місця тощо.

2. Рішення проблем матеріальної компенсації понесеного біженцями та вимушеними переселенцями шкоди в ході екстреного залишення свого колишнього місця проживання. Воно включає в себе організацію роботи з надання мігрантам якогонебудь житла, надання необхідної медичної допомоги, встановлення розмірів завданого ними збитку, призначення та виплату встановлених законом посібників і створення первинних умов для подальшого соціально-психологічної та соціально-трудової адаптації та реабілітації.

3. Формування і подальший розвиток гармонійної системи взаємин з місцевим населенням. Реалізація даного напрямку діяльності передбачає, що значні зусилля з подолання негативної реакції з боку місцевого населення повинні робити і самі мігранти, приймаючи ті правила, традиції і спосіб життя, які характерні для нього. Тут важлива організація роботи груп само - і взаємодопомоги.

4. Психологічна адаптація і реабілітація. У цьому випадку мова йде про професійну діяльність таких фахівців, як психологи і психотерапевти, психіатри і психологи-консультанти. Ця робота має бути спрямована на подолання

негативних психічних і психологічних наслідків причин, що спонукали людину залишити колишнє місце проживання, створення умов і можливостей для подальшого, активного і повноцінного життя.

5. Створення умов, необхідних для успішної інтеграції мігрантів в нове для них суспільство. Це напрямок діяльності передбачає прийняття заходів для досягнення реального соціального рівності мігрантів і місцевого населення, створення системи міжкультурних комунікацій, надання необхідної допомоги для включення мігрантів в нову соціальну і культурне середовище: освітні послуги, розвиток системи соціального захисту, підтримка мови і культури мігрантів.

Таким чином, представлені напрями є загальними та можуть змінюватися залежності від демографічних, соціокультурних, етнічних та інших характеристик приймаючого регіону.

На підставі вищезазначених напрямів соціальної роботи з даною категорією осіб, дослідники в галузі соціальної роботи виділяють класичні (формальні) та некласичні (неформальні) форми соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами.

До класичних форм, на їх думку, відносяться всі види допомоги, весь перелік соціальних послуг, загальних технологій соціальної роботи, застосованих до всіх категорій громадян, які опинилися у важкій життєвій ситуації, незалежно від специфіки їх проблем. Класичні форми відображають гарантовану соціальну допомогу, гарантований державою перелік соціальних послуг для всіх категорій які є об'єктами соціальної роботи, будь то малозабезпечені громадяни, люди похилого віку, люди з обмеженими можливостями, у тому числі внутрішньо переміщені особи.

Неформальні (некласичні форми соціальної роботи мають на увазі під собою сукупність специфічних для соціальної роботи технологій реабілітації і адаптації окремих осіб, сімей, соціальних груп з психологічними і технічними прийомами діагностики та вивчення клієнта, його сім'ї, соціального мікросередовища, розробка методик соціальної роботи з опорою на терапевтичні методики. Такі форми роботи тільки починають застосовувати в роботі з

біженцями та вимушеними переселенцями, але активного поширення в соціальних служба та органах соціального захисту ще не отримали [8].

Вивчення реальної ситуації в Україні дозволяє стверджувати, що пріоритетним у соціальній політиці щодо сімей з числа внутрішньо переміщених осіб має стати їхня адаптація та соціально-економічна інтеграція, яка значною мірою залежить від низки об'єктивних чинників: наявності дієвого законодавства, інноваційних технологій і методик у цій сфері, можливості їх впровадження, професіоналізму соціального працівника та інших спеціалістів.

Отже, можемо зазначити, що сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб – це сім'ї, які перебувають на території України на законних підставах та мають право на постійне проживання в Україні, яких змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру. Дана категорія осіб є об'єктом надання соціальних послуг у територіальній громаді у зв'язку із рядом проблем, серед яких правова незахищеність; отримання тимчасового притулку; узгодження питань щодо отримання соціальних виплат відповідно до чинного законодавства; доступ до соціальних та медичних послуг; відсутність працевлаштування; професійне перенавчання і працевлаштування; влаштування дітей до навчальних закладів; продовження (поновлення) навчання мала кількість закладів для соціальної адаптації та інтеграції; пошук членів сім'ї, яких роз'єднав збройний конфлікт тощо.

1.2. Правові основи надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах

Агресія росії та впровадження режиму воєнного стану поставила нові виклики та завдання перед органами місцевого самоврядування щодо подальшого впровадження реформування соціальної сфери та запровадження моделі

інтегрованих соціальних послуг в територіальних громадах. Основним напрямом діяльності органів місцевого самоврядування є забезпечення добробуту та надання високоякісних доступних соціальних послуг, розвиток соціальної інфраструктури та постійного моніторингу та оцінки якості соціальної сфери взагалі. Отримання якісних та доступних соціальних послуг є чинником спроможності органу місцевого самоврядування виконання власних та делегованих повноважень [9]

Посилення соціальної напруги в територіальних громадах виникає в зв'язку із посиленням внутрішньої міграції, а саме збільшення кількості внутрішньо-переміщених осіб з окупованих територій та зон проведення бойових дій, зменшення державного фінансування та погіршення економічного стану, зниження платоспроможності населення. Це сприяє органам місцевого самоврядування здійснювати пошук нових підходів та формування принципів, дієвих інструментів щодо забезпечення надання соціальних послуг та забезпечувати виконання затверджених Державних стандартів соціальних послуг [10].

Сферу надання соціальних послуг в Україні регулює Закон України «Про соціальні послуги» [10] згідно із яким такі послуги розуміються як дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають (стаття 1).

Отже, у самому визначенні уже закладено певну диференціацію послуг за їх призначенням. Законом визначено поняття «складні життєві обставини», до яких віднесено обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно, а також чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини.

У нормативно-правовому акті наведено вичерпний перелік складних життєвих обставин. Стаття 1 містить чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини: а) похилий вік; б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого

лікування; г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин; г) інвалідність; д) бездомність; е) безробіття; є) малозабезпеченість особи; ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; и) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; і) жорстоке поводження з дитиною; ї) насильство за ознакою статі; й) домашнє насильство; к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

В тексті Закону наведено розгалужену й не завжди зрозумілу з точки зору органів місцевого самоврядування класифікацію соціальних послуг. Так, у статті 16 визначено, що соціальні послуги поділяють на: послуги, спрямовані на: соціальну профілактику, тобто запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини; соціальну підтримку, тобто сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин; соціальне обслуговування, тобто мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду.

Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюють шляхом аналізу документів, фактів та інформації. Всі ці дані збирають під час спілкування з особою/сім'єю та їхнім найближчим оточенням, а також отримують від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку (стаття 20). Таке оцінювання здійснює фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, соціальний менеджер. У разі необхідності до оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах залучають медичних, педагогічних працівників, психологів, реабілітологів, ерготерапевтів та інших фахівців. Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюють протягом 5 робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг. Порядок оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах затверджує центральний орган

виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Стаття 18 Закону встановлює, що надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку, що включає такі етапи:

- 1) аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;
- 2) оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;
- 3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;
- 4) розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;
- 5) укладення договору про надання соціальних послуг;
- 6) виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг [10].

Такий процес надання соціальної послуги у цілому відповідає сучасним уявленням про соціальну роботу, однак він не включає групові форми роботи та роботу в громаді, які також вважають складовими фахової діяльності соціальних працівників, а також до певної міри заперечує самому Закону, де наявні й інші, окрім ведення випадку.

Дослідники зазначають, що в постсоціалістичні країни мають низький рівень розвитку соціальної роботи, що, як видається, вплинуло на залучення професії та до вирішення викликів, які повстають перед державами під час криз (епідемії, технічні катастрофи, війни).

О. Макарова запропонувала розглядати причини малоефективності соціальних послуг, розділивши їх на два рівня:

– зовнішній рівень, який має свої зовнішні причини. Так, надання соціальних послуг за формальними ознаками не вирішують проблеми, оскільки відсутня чітка спрямованість для усунення причин. Крім того, інституції, що надають соціальну підтримку та допомогу є підпорядковані різним відомствам, тому їх робота часто неузгоджена. Наступною зовнішньою причиною науковець

пропонує розглянути через недосконалість механізмів фінансування соціальної сфери.

– внутрішній рівень, який має свої внутрішні причини. Перш за все, науковець підкреслює, що при надання соціальних послуг, інституалізація та надмірна централізація створює концентрацію послуг у стаціонарних закладах. Така ситуація створює монопольне становище для надання певних видів соціальних послуг, які, наприклад, надаються територіальними центрами, інтернатами, інклюзивно-ресурсними центрами що приводить до відсутності конкуренції що призводить до зниження якості та доступності надання соціальних послуг [13].

На думку Є. Лібанової [14], К. Дубич [9] аналізуючи проблеми надання доступних та якісних послуг є необхідність звернути увагу на необхідність 9 поєднання комплексного та індивідуального підходів, важливо не обмежуватися лише формальним визначенням.

Із усього що вище є зазначено можна зробити висновок, що реформи, які зараз відбуваються в Україні (включаючи децентралізацію), соціальні питання знаходяться під пильною увагою Уряду України [11].

Кабінет Міністрів України та Міністерство соціальної політики України разом з міжнародними компаніями та організаціями, які надають міжнародну технічну допомогу на працьовують спільне бачення реформування системи соціального захисту в Україні. Так, при розробці стратегічних документів усіх рівнів посилюють підтримку громадян, які опинилися в скрутних життєвих обставинах, запропонувавши покращити систему виплат, зробивши її адресною.

Окрім цього, продовжується впровадження та покращення інфраструктури для надання соціальних послуг. Це стосується в першу чергу через реалізацію принципу «гарантованої базової соціальної допомоги», подальшого надання е-послуг, що передбачають цифровізацію соціальні послуги, які мають стати доступнішими та якісними. В фокусі публічної влади є також створення безбар'єрного простору, підтримку людей з інвалідністю, а також реалізацію державного стандарту щодо реабілітації [6, 14,15].

Важливим правом сімей з числа внутрішньо переміщених осіб є право на отримання допомоги. Допомога призначається ВПО:

– які перемістилися (повторно перемістилися) з 1 січня 2022 р. з територій, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією, затвердженого Мінінтеграції (далі – перелік територій), щодо яких не визначено дати завершення бойових дій (припинення можливості бойових дій) або тимчасової окупації;

– у яких житло зруйноване або непридатне для проживання та інформація про яке внесена до Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією російської федерації проти України (далі — Реєстр пошкодженого та знищеного майна) (за технічної можливості), або щодо якого подано документальне підтвердження органом місцевого самоврядування, а в разі його відсутності - обласною державною (військовою) адміністрацією факту пошкодження/знищення житлового приміщення внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації;

– дитині, яка народилася у внутрішньо переміщеної особи, відомості про яку включено до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб.

З 1 серпня 2023 року допомога призначається на 6 місяців ВПО, яка вперше звернулася за призначенням допомоги, та виплачується щомісяця ВПО або уповноваженій особі на ВПО у випадку недієздатності отримувача або дитину (далі – уповноважена особа).

З 1 листопада 2023 року допомога призначається на 6 місяців на сім'ю, яка вперше звернулася за призначенням допомоги, та виплачується щомісяця одному з членів сім'ї (далі – уповноважена особа).

Діти/особи віком до 23 років, які навчаються за денною або дуальною формою здобуття освіти в закладах професійної (професійно-технічної), фахової передвищої, вищої освіти після досягнення ними 18 років і не мають власних

сім'ей, мають право звертатися за призначенням допомоги особисто, якщо вони мають фактичне місце проживання (перебування) інше, ніж в уповноваженій особи.

Особи, які включаються до складу сім'ї уповноваженої особи визначені пунктом 3 Порядку.

До складу сім'ї уповноваженої особи не включаються:

- особи, які перебувають на повному державному утриманні;
- особа, яка представляє інтереси дитини (переміщеної без супроводження законного представника) та перебуває з дитиною у сімейних, родинних відносинах (баба, дід, прабаба, прадід, повнолітні брат, сестра, тітка, дядько, вітчим, мачуха), але не є внутрішньо переміщеною особою, за наявності виданого службою у справах дітей за місцем звернення документа, що підтверджує такі відносини з дитиною;
- особа, яку батьки або інші законні представники уповноважили супроводжувати дитину, що підтверджується письмовою заявою одного із законних представників, завіреною органом опіки та піклування;
- особа, у сім'ю якої влаштовано дитину, яка залишилися без батьківського піклування (за наявності копії наказу служби у справах дітей про тимчасове влаштування);
- особа, яка разом не проживає із отримувачем та не пов'язана з ним спільним побутом, що підтверджено документально, або перебуває за кордоном/зникла безвісти/депортована за межі України;
- законний представник (для недієздатних або обмежено дієздатних осіб, а також дітей, яким призначено опікуна або піклувальника).

Отже, слід зазначити, що при організації допомоги сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах слід опиратись на ряд нормативних документів, серед яких: Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», Постанова Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», Постанова Кабінету Міністрів України від 24

вересня 2008 року № 866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини», Постанова Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб», Постанова Кабінету Міністрів України від 11 липня 2023 року № 709 «Деякі питання підтримки внутрішньо переміщених осіб», Порядок виплати пенсій та грошової допомоги через поточні рахунки в банках, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 30 серпня 1999 року № 1596, Постанова Кабінету Міністрів України від 07 березня 2022 року № 214 «Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 06 березня 2022 року № 204 «Про затвердження переліку адміністративно-територіальних одиниць, на території яких надається допомога застрахованим особам в рамках Програми «Підтримка», Наказ Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22 грудня 2022 року № 309 «Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією», Постанова Кабінету Міністрів України від 26 січня 2024 року № 94 «Деякі питання соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій осіб», Закон України «Про соціальні послуги».

1.3. Особливості потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб

Повномасштабне військове вторгнення на територію України стало викликом для всього населення країни. Через воєнні дії мільйони українців мали терміново покинути свої домівки, майно, аби переселитись у більш спокійні регіони. Перед громадами, котрі приймали переміщених осіб, постала низка проблем, які терміново треба розв'язувати, аби забезпечити постраждалих від війни людей [17]. Станом на початок 2024 року в Україні зареєстровано 4,9 млн внутрішньо переміщених осіб.

Внутрішньо переміщені особи є групою, яка перебуває під загрозою занепаду, соціального відчуження, яке може бути результатом, з одного боку,

відсутності безпеки соціальні потреби (відсутність житла, обмежений доступ до соціальних виплат, обмежений доступ до медичної допомоги, труднощі з пошуком роботи тощо), але також через пережитий психологічний стрес і відсутність прийняття з боку оточення. На рівні місцевих приймаючих громад потреби і проблеми ВПО торкаються діяльності органів місцевого самоврядування. Соціально-побутові, економічні, психологічні, гуманітарно-культурні, медичні, юридичні тощо – далеко не повний перелік проблем, що виникають у ВПО і потребують негайного розв'язання [18].

Основними потребами внутрішніх переміщених осіб є:

Захист від насильства та експлуатації: Дослідження показують, що ВПО, особливо жінки та дівчата, більш схильні до ризику гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми та сексуальної експлуатації. Важливо забезпечити захист ВПО від насильства, зловживання, експлуатації та дискримінації. Їм потрібна підтримка з боку правоохоронних органів та доступ до правосуддя. Це може включати забезпечення доступу до притулку, правової захисту, а також захисту від дискримінації на основі раси, статі, віку, релігії та інших ознак. [19]

Психосоціальна підтримка: На соціальні аспекти проблеми внутрішньо переміщених осіб та соціально-психологічне консультування цієї групи осіб звертає увагу й Всесвітня організація охорони здоров'я у своїх методичних рекомендаціях, зокрема щодо надання першої психологічної допомоги переміщеним особам [20].

Аналіз програм, які застосовувалися у роботі з вимушено переміщеними особами та впроваджувалися державними й недержавними організаціями різних країн світу, дає підстави виокремити з-поміж них загальні та специфічні [21].

До загальних програм належать ті, що стосуються: 1) наявних умов (представництво інтересів, аутріч-робота, гуманітарна допомога, охорона здоров'я, покращення наявних умов життя); 2) попереднього досвіду людей (консультування при травмі, реабілітація, підтримка, соціальні та рекреаційні програми); 3) ситуації в групі (самодопомога, розвиток громад, побудова стосунків у громаді); 4) майбутніх потреб (освіта, розвиток навичок та розбудова

громад, формування наступних поколінь у таборах). До специфічних програм можна віднести ті, що стосуються: 1) сім'ї та окремих її членів (навчальні та психосоціальні програми для дітей, послуги для жінок, послуги для сімей, програми возз'єднання сімей, специфічні програми окремих країн); 2) специфічних потреб (репатріація та реінтеграція, інтеграція, права людини, орієнтація в нормативному полі) [20;21].

Аналіз літератури та документів засвідчив, що у роботі з ВПО соціальні працівники можуть застосовувати різні стратегії втручання. За тривалістю їх можна умовно поділити на:

– короткострокові (кризове втручання, аутріч-робота, орієнтована на завдання модель соціальної роботи);

– довгострокові, орієнтовані на системно-екологічну модель соціальної роботи, в основі яких перебувають концепція «людина в оточенні» [23] та концепція «економічної спроможності» [24]. У кризовому втручанні доцільно використовувати такі техніки підтримки: надання інформації та інструкцій (куди звертатися, де і яку допомогу можна отримати, як використовувати техніки відновлення тощо); використання малюнків, буклетів та інших засобів комунікації (дорожні карти, брошури, Інтернет); визначення можливої підтримки з боку інших людей; вербалізація емоційних станів; допомога клієнтові у визначенні можливих дій та стратегій поведінки; надання достатнього часу; використання рефлексії; визначення проблеми такою, що є складною і не має розв'язання; досягнення домовленостей щодо порядку подальшої роботи; постійний перегляд процесу роботи [23; 25].

Варто зауважити, що при використанні кризового втручання соціальний працівник не впливає на саму кризу чи психотравмуючу подію, а працює лише з її наслідками. Під час кризового втручання соціальні працівники займають директивну позицію і беруть відповідальність на себе.

Наступною однією із основних потреб внутрішньо переміщених осіб є *доступ до безпечного та гідного житла*. Право на житло є одним із основних прав людини, передбаченим статтею 47 Конституції України, за якою «кожен має

право на житло, держава створює умови, за яких кожний громадянин матиме змогу побудувати житло, придбати його у власність або взяти в оренду; громадянам, які потребують соціального захисту, житло надається державою та органами місцевого самоврядування безоплатно або за доступну для них плату відповідно до закону» [5]. Реалізація цього права була завжди проблемною в нашій країні, де в черзі на житло громадяни стояли десятками років, але останнім часом це питання набуло особливої гостроти через появу в Україні внутрішньо переміщених осіб, більшість з яких своє повернення на окуповану територію чи перебування на ній пов'язує саме з відсутністю можливості реалізувати право на житло на підконтрольній Україні території.

Забезпечення права на житло ВПО власною державою передбачено Керівними принципами ООН з питань внутрішнього переміщення (1998 р.), які є по суті інструкцією «для урядів, інших компетентних органів, міжурядових та неурядових організацій у їх роботі із внутрішньо переміщеними особами» [26]. Цим документом для держав передбачено вимогу надати переміщеним особам належні умови проживання «тією мірою, яка є максимально можливою з практичної точки зору» (принцип 7.2), хоча належність такого житла ставиться в залежність від обставин у кожній державі та доступних ресурсів.

Керівними принципами ООН з питань внутрішнього переміщення встановлено, що «усі внутрішньо переміщені особи мають право на достатній рівень життя; незалежно від обставин та без будь-якої дискримінації компетентні органи влади мають надавати і забезпечувати внутрішньо переміщеним особам безпечний доступ до: ... житла, придатного для проживання», «достатнього житла», «нормальних умов для проживання» (принцип 18) [27].

При цьому можна погодитись з тлумаченням визначення «достатнє житло» в Керівних принципах, що дається Н. Доценко-Білоус, а саме воно «означає: правове забезпечення проживання, особливо захист від примусового виселення; наявність послуг та інфраструктури; прийнятність житла з точки зору витрат; придатність житла до проживання з точки зору достатнього простору, фізичної безпеки, захисту від холоду, вогкості, спеки, дощу, вітру, ризиків, пов'язаних із

дефектами будівництва, та загроз для здоров'я; відповідність стандартам безпеки, які спрямовані на мінімізацію збитків від майбутніх аварій або лих» [28].

Базовими положеннями законодавства щодо забезпечення права ВПО на житло можна вважати норми Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», за якими «Україна вживає всіх можливих заходів, передбачених Конституцією та законами України, міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, щодо [...] захисту та дотримання прав і свобод внутрішньо переміщених осіб, створення умов для [...] інтеграції за новим місцем проживання в Україні (ст. 2 Закону). Крім того важливими є положення цього Закону, за якими «внутрішньо переміщена особа має право на створення належних умов для її постійного чи тимчасового проживання» (ст. 9 Закону), та щодо сприяння з надання ВПО кредитів на придбання земельних ділянок, придбання та будівництво житла. Зокрема, «з метою забезпечення будівництва та інвестування у розвиток житлової інфраструктури міст та населених пунктів відповідні органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування разом із державними банківськими установами, а також за наявності можливостей залучення міжнародної гуманітарної або благодійної допомоги формують для внутрішньо переміщених осіб регіональні довгострокові програми з пільгового кредитування (у тому числі – іпотечного) будівництва або придбання житла (частина перша ст. 17 Закону). Цим же Законом передбачено, що «у разі виділення адресної цільової благодійної або міжнародної благодійної допомоги для будівництва або придбання житла для внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території чи у районах ведення військових дій чи проведення антитерористичної операції такі кошти не оподатковуються прибутковим податком та податком на додану вартість [3].

Серед нормативно-правових актів щодо реалізації права ВПО на житло слід відмітити постанову Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 505 «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг», що зменшує для таких осіб тягар витрат на наймання житла, але розмір

такої компенсації навіть в невеликих містах реально покриває в середньому лише п'яту частину та менше таких витрат[29].

Таким чином, на сьогодні в Україні сформовано правову базу для реалізації ВПО права на житло, в окремих населених пунктах це дозволило прийняти відповідні програми, побудувати чи відремонтувати будівлі для ВПО, надавати допомогу у будівництві будинків, організувати облік потреб ВПО у житлі тощо.

Також, до основних потреб внутрішньо переміщених осіб є *потреба в медичній допомозі* оскільки, як показують результати опитування, 78% громадян не планують повертатися на непідконтрольні Україні території в найближчі п'ять років [29, с. 9], де у своїх місцях проживання вони залишили свого сімейного лікаря або просто фахівця якому довіряли найбільш своє здоров'я. Коли внутрішньо переміщенні особи прибувають на нове місце проживання в багатьох випадках загострюються хронічні хвороби такі як: серцево-судинні захворювання, рак, діабет тощо. Враховуючи це ст. 271 Цивільного кодексу України (далі – ЦКУ) [31], зазначає, що зміст права на медичну допомогу становить можливість фізичної особи вільно, на власний розсуд визначати свою поведінку у сфері оздоровлення та лікування, тобто зміст утворюють конкретні юридичні можливості, а ст. 284 ЦКУ визначає загальний зміст права на медичну допомогу, особливості його здійснення малолітніми та неповнолітніми особами, право на вибір лікаря та методів лікування. Це право, є складовим елементом права на охорону здоров'я, який передбачає, що громадяни України мають право на кваліфіковану медико-санітарну допомогу, включаючи вільний вибір лікаря, якщо він може запропонувати свої послуги, право на заміну лікаря та вибір методів лікування, відповідно до його рекомендацій і закладу охорони здоров'я, тобто кожний пацієнт має право, коли це виправдано його станом, бути прийнятим у будь-якому державному лікувальному закладі за своїм вибором, якщо цей заклад має можливість забезпечити відповідне лікування. Фізична особа, що офіційно проживала на території, яка зараз не є підконтрольною Україні, після отримання довідки про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб відповідно до

законодавства має право отримати необхідну медичну допомогу за новим місцем проживання [32].

Але необхідно виокремити те, що ВПО стикаються із безліччю проблеми при зверненні за медичною допомогою:

1. Відсутність у таких осіб медичною документації.
2. Неналежний доступ до інформації про заклади охорони здоров'я куди можна звертатися.
3. Відсутність проведення первинного медичного огляду всіх ВПО.
4. Медпрепарати для цих осіб є дорогими і в більшості випадків хворим доводиться купувати їх за власні кошти.
5. Відсутність фінансування, або в нецільовому використанні коштів, виділених на забезпечення належного рівня доступу до медичної допомоги ВПО.
6. Доступ ВПО до безоплатних медичних послуг часто невиправдано пов'язаний із взяттям на облік і реєстрацією місця проживання.
7. Більшість медичного персоналу не володіє інформацією щодо аптек, де ВПО можуть придбати на пільгових умовах або безоплатно медичні препарати;
8. Відсутність проведення первинного медичного огляду всіх ВПО;
9. Не відбувається своєчасне надання першої необхідної допомоги особам;
10. Не впроваджуються превентивні заходи попередження соціально небезпечних хвороб (туберкульоз, педикульоз тощо) [32].

Ряд вчених [33-36], серед проблем внутрішньо переміщених осіб, сімей виділяють потреби: у житлі, працевлаштуванні, фінансах, гуманітарній допомозі, соціально-педагогічних аспектах адаптації дітей до нових умов, соціально-медичні, правові та психологічні.

У своїх працях І.Трубавіна виокремлює: *психологічні проблеми* (відчуття невизначеності – майбутнього і теперішнього стану, психологічні травми внаслідок того, що люди стали свідками руйнувань та насильства, війни, почуття провини, наявність страху втрати своєї ідентичності, почуття жертвовності та віктимності внаслідок компактного проживання, відчуття – ми – біженці, від нас нічого не залежить, безпорадність, низька самооцінка або агресія, тривога за

майбутнє, невиплакані горе і біль, очікування поганого, страх перед змінами, відчуття безпорадності і незахищеності або гнів, агресія: «ми все втратили, нам потрібно допомогати», психологічні труднощі проживання в місцях компактного перебування переселенців, розлучення з домашніми тваринами при поселенні, новий досвід проживання в місцях компактного перебування внутрішньо переміщених осіб. Втрата батьками гарантій безпеки для своєї дитини внаслідок безпорадності в екстремальній ситуації. Зміна життєвих цінностей в родині. Відсутність критичного мислення, проблеми з керуванням своїм психологічним станом, виявом емоцій, емоційним насильством чи замкнутість, глибокі переживання. Є особисті життєві кризи і кризи родин, які накладаються одна на одну, погіршуючи життєдіяльність сім'ї); *економічні проблеми*: часто відсутність роботи за фахом в новому місці проживання, складнощі з працевлаштуванням на новому місці, проблеми нестачі часу і грошей на перекваліфікацію для нового місця роботи, відсутність вмінь сімейної економіки в екстремальних умовах; *матеріальні проблеми*: відсутність власного житла, проблеми придбання житла, проблеми проживання у нових будівлях меншої площі, або компактно, на базах відпочинку, в дитячих таборах відпочинку, які непристосовані для щоденного побуту сімей, у модульних містечках; *соціальні проблеми*: відсутність житла, яке цілком було б таким, яке покинули, скупченість сімей, інколи агресія в місцях компактного проживання і наявність неформального лідерства, проблеми влаштування дітей в дитячий садочок унаслідок дефіциту місць в садках, переведення студентів закладів вищої освіти на бюджетні місця в інші такі ж заклади, організація дитячого оздоровлення і відпочинку влітку, зміна оточення міського на сільське, або стрес великого міста, відсутність побутових вмінь проживання в сільській місцевості, проблеми інтеграції в нову громаду. Факторами ризику сім'ї є як проживання з родичами в їх будинках, що несе психологічне, матеріальне навантаження на всіх дітей і дорослих, чи повна відірваність від кровних зв'язків, відсутність підтримки і допомоги; проживання в новій громаді несе різне ставлення її мешканців до переселенців. Це залежить як від ресурсів громади – чи є вони, так і від ставлення, громадянської свідомості її

мешканців, поведінки переселенців; *соціально-педагогічні проблеми*: формування нового способу життя сім'ї в нових умовах проживання, невміння визначати пріоритети розвитку для власної родини, ключових проблем, які потребують розв'язання в першу чергу, відсутність у членів сім'ї життєвих умінь в екстремальних умовах; *соціально-медичні проблеми* – спостерігаються в основному в осіб, які мають хронічні хвороби (видача ліків для хворих на цукровий діабет, муковісцидоз, проведення гемодіалізу тощо). Проблем масового зараження, інфекцій не спостерігалось внаслідок свідомості громадян і своєчасної допомоги на місцях [37].

У своїх наукових дослідженнях В. Лютий [36] визначає такі потреби, як: *облаштування на новому місці проживання* (придбання постільної білизни, ковдр, посуду, одягу, дрібної побутової техніки); *поліпшення умов проживання* (ремонт та утеплення, забезпечення побутовою технікою, електронікою та меблями тощо); *постійне забезпечення предметами першої необхідності для задоволення базових потреб* (їжа, засоби гігієни, ліки, зв'язок, кошти на проїзд тощо); *забезпечення умовами розвитку та відпочинку* (освітні послуги, умови відпочинку, дитячі іграшки тощо); *оплата проживання* (кошти на оплату проживання і проїзд).

Також виокремлюють: *матеріально-побутові проблеми* (скрутне матеріальне становище, нестача коштів, відсутність придатного житла, тривале безробіття, відмова у соціальній допомозі або послугах); *психологічні проблеми* (конфлікти, пригнічений стан, агресія з боку інших, потрапляння до залежності); *втрати* (втрата житла, майна, заощаджень, відсутні необхідні документи, травми і захворювання) [36, с. 54].

Особливості потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб відображають складний характер їхнього життя та вимагають комплексного підходу для забезпечення їхнього благополуччя та інтеграції в нове середовище. Внутрішньо переміщені сім'ї часто мають різноманітні потреби, пов'язані з життєвим проживанням, медичною допомогою, освітою, працевлаштуванням та соціальною підтримкою. Інтеграція в нове середовище може бути важкою через втрату стабільності та зв'язків, тому важливо надавати підтримку в адаптації та

інтеграції. Доступ до житла, медичної допомоги, освіти та можливості працевлаштування є основними складовими підтримки внутрішньо переміщених сімей. Багато з них пережили травматичні події, тому необхідно надавати психологічну підтримку та терапію. Допомагаючи їм забезпечити доступ до освіти, роботи та інших ресурсів, можна сприяти їхній самостійності та забезпечити стабільніше майбутнє. Розуміння та врахування цих особливостей є ключовим для розробки ефективних програм та політик, спрямованих на підтримку та інтеграцію внутрішньо переміщених сімей у суспільство.

Отже, слід зазначити, що внутрішньо переміщені сім'ї відрізняються особливостями потреб та наявними ресурсами їх задоволення. Проте, ряд потреб, зокрема у проживанні, функціонуванні та розвитку сім'ї обмежені у вирішенні, саме через матеріальні або психологічні проблеми. Тому, ефективним на даному етапі соціальної допомоги таким сім'ям буде надання соціальних послуг, які спрямовані на подолання складних життєвих обставин, посилення життєстійкості, соціальної адаптації та інтеграції у нову територіальну громаду, та психологічної допомоги.

Висновки до першого розділу

Отже, аналіз наукової літератури з теми дослідження дав змогу зробити наступні висновки:

– сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб – це сім'ї, які перебувають на території України на законних підставах та мають право на постійне проживання в Україні, яких змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру;

– сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб є об'єктом надання соціальних послуг у територіальній громаді у зв'язку із рядом проблем, серед яких правова незахищеність; отримання тимчасового притулку; узгодження питань щодо

отримання соціальних виплат відповідно до чинного законодавства; доступ до соціальних та медичних послуг; відсутність працевлаштування; професійне перенавчання і працевлаштування; влаштування дітей до навчальних закладів; продовження (поновлення) навчання мала кількість закладів для соціальної адаптації та інтеграції; пошук членів сім'ї, яких роз'єднав збройний конфлікт тощо;

– серед основних *нормативних документів* при організації допомоги сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах ми виділили: Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», Постанова Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», Постанова Кабінету Міністрів України від 11 липня 2023 року № 709 «Деякі питання підтримки внутрішньо переміщених осіб», Постанова Кабінету Міністрів України від 07 березня 2022 року № 214 «Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану», Постанова Кабінету Міністрів України від 26 січня 2024 року № 94 «Деякі питання соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій осіб», Закон України «Про соціальні послуги»;

– серед потреб *сімей з числа внутрішньо переміщених осіб* виділяють такі потреби як: *облаштування на новому місці проживання* (придбання постільної білизни, ковдр, посуду, одягу, дрібної побутової техніки); *поліпшення умов проживання* (ремонт та утеплення, забезпечення побутовою технікою, електронікою та меблями тощо); *постійне забезпечення предметами першої необхідності для задоволення базових потреб* (їжа, засоби гігієни, ліки, зв'язок, кошти на проїзд тощо); *забезпечення умовами розвитку та відпочинку* (освітні послуги, умови відпочинку, дитячі іграшки тощо); *оплата проживання* (кошти на оплату проживання і проїзд). А також виокремлюють: *матеріально-побутові проблеми* (скрутне матеріальне становище, нестача коштів, відсутність придатного житла, тривале безробіття, відмова у соціальній допомозі або послугах); *психологічні проблеми* (конфлікти, пригнічений стан, агресія з боку

інших, потрапляння до залежності); втрати (втрата житла, майна, заощаджень, відсутні необхідні документи, травми і захворювання).

Дослідження потреб таких сімей у соціальних послугах у територіальних громадах допоможе ідентифікувати найбільш вразливі групи внутрішньо переміщених сімей та визначити спеціальні потреби цієї групи для ефективного надання соціальної допомоги.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОТРЕБ СІМЕЙ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ В

ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

(на прикладі Кам'янець-Подільської територіальної громади)

2.1. Організація дослідження потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальних громадах

В умовах війни яку розв'язала російська федерація проти України 24 лютого 2024 року все більшої гостроти та актуальності в Україні набуває питання дослідження проблем внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та особливостей соціальної роботи з ними. Внаслідок активних бойових близько 2 млн. українських сімей незалежно від їхнього статку, статусу, попередніх умов життєдіяльності були вимушені залишити своє місце проживання, шукати тимчасовий прихисток в безпечніших регіонах країни та пристосовуватись до життя в умовах побутової невлаштованості та особистісної невизначеності [41].

Як і будь-яка інша діяльність, соціальна робота для досягнення поставлених цілей має використовувати певний набір інструментів. Важливо зауважити, що практично всі класифікації інструментів соціального забезпечення охоплюють перелік інструментів, які потенційно можуть застосовуватися у будь-якій сфері професійної діяльності, але деякі з них використовуються в соціальній роботі більшою мірою аніж в інших спрямуваннях фахового самореалізування [38, с. 47]

В Законі України «Про соціальні послуги» в ст.1 зазначено що соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають [10].

Це означає, що професійна соціальна робота має працювати з усім населенням, а не лише з особа-ми/сім'ями, яке перебувають в складних життєвих обставинах. Оцінка потреб громади ґрунтується на дослідженні якості базових соціальних послуг, що надаються та на визначенні відносної потреби, робить систему соціального захисту специфічним для кожної ОТГ. Це має бути якісний аналіз, який дасть змогу зібрати інформацію у двох, стратегічно-важливих груп: органи місцевого самоврядування, як структура, яка організовує процес соціальних послуг разом з безпосередніми надавачами; інша група – клієнти соціальної роботи, отримувачі соціальних послуг. Тому, ефективним способом буде використання методу фокус-групового дослідження.

Фокус-група – або, точніше, «сфокусоване групове інтерв'ю» – це особливий метод якісних досліджень, який дозволяє отримати оціночну, емоційну інформацію про послугу або проблему [39].

Метод фокус-груп має широку сферу застосування, допомагаючи дізнатися цінності представників цільової аудиторії, їх мотивацію при виборі послуги, емоційне сприйняття соціальної ситуації. Як у будь-якого дослідницького методу, у фокус-груп є свої переваги та недоліки. До перших належить гнучкість методики, відносна легкість і швидкість реалізації, можливість виявлення різних несподіваних аспектів обговорюваної теми, які складно розкрити, використовуючи кількісні методи.

Узагальнюючи усі методи та розуміння різних видів потреб внутрішньо переміщених осіб, можна визначити теоретичну модель оцінки потреб громади в соціальних послугах, яку є зображено на рис. 2.1.

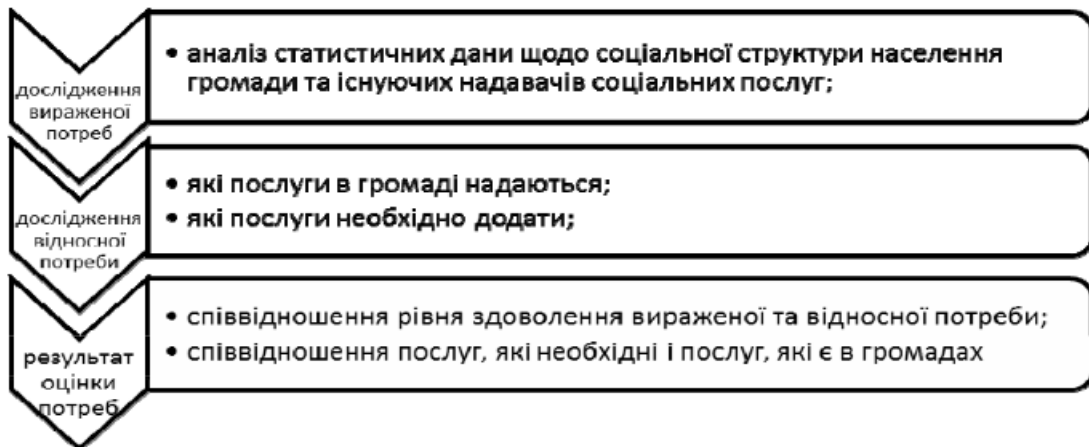


Рис. 2.1. Теоретична модель оцінки потреб громади в соціальних послугах

Першим етапом є збір даних. Аналіз соціальної структури дозволив визначити виражену потребу громади і, відповідно, соціальні послуги, які мають обов'язково надаватись, щоб підвищувати якість життя населення.

Наступним кроком є розроблення стандартизованого гайду, який містить в собі ключові питання стосовно якості надання соціальних послуг в громадах. Це має доповнити статистичні дані, які формують пріоритетність в наданні соціальних послуг.

Питання для фокус-групи ґрунтуються на базових соціальних послугах, які прописані в Законі України «Про соціальні послуги» і мали на меті чіткі задачі.

Результати застосування методу проведення фокус-груп, також дав змогу зібрати цінну інформацію. Оскільки, можна зробити висновок, що така модель дозволяє не тільки оцінити потреби, а й визначити критичні точки в системі надання соціальних послуг. Подальші дослідження мають сприяти вдосконаленню інструментів оцінки потреб громади в соціальних послуг, враховуючи дослідження факторів, які позитивно чи негативно впливають на соціальне благополуччя громади в цілому [40].

Емірична мета нашої роботи полягала у дослідженні потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальній громаді (на прикладі Кам'янець-Подільської територіальної громади).

Для досягнення даної мети у першому розділі роботи ми здійснили аналіз наукових підходів до вивчення потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальних громадах.

Наше дослідження проводилось у Кам'янець-Подільській територіальній громаді на базі Центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді Кам'янець-Подільської міської ради. Загалом дослідженням було охоплено 22 сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб.

При організації дослідження ми дотримувались наступних принципів:

- Принцип довіри та конфіденційності: Забезпечення конфіденційності і захисту особистих даних учасників дослідження.
- Принцип справедливості та рівності: Забезпечення того, щоб усі учасники дослідження були рівними у відповідному доступі до послуг та можливостей.
- Принцип збалансованості та об'єктивності: Здійснення дослідження без упередженості та забезпечення збалансованого підходу до аналізу результатів.
- Принцип врахування специфіки культури та контексту: Врахування культурних та контекстуальних особливостей сімей з числа внутрішньо переміщених осіб при плануванні та здійсненні дослідження.
- Принцип етичності та поваги до прав людини: Забезпечення дотримання етичних стандартів у взаємодії з учасниками дослідження та повага їхніх прав та гідності.

Наше дослідження проводилося у декілька **етапів**:

Підготовчий етап дослідження тривав протягом вересень-жовтень 2023. На цьому етапі було досліджено теоретичні аспекти дослідження потреб у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб в територіальній громаді.

На **першому етапі** дослідження протягом листопада – грудня 2023 року нами було визначено необхідні методи щодо емпіричного вивчення потреб у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб в територіальній громаді.

Другий етап дослідження тривав з грудня до лютого 2024 року. На цьому етапі проводилися дослідження потреб у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб в територіальній громаді.

На **третьому етапі** (з лютого до травня 2024 року) було здійснено статистичну обробку зібраних даних, здійснено аналіз шляхів розвитку системи надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальній громаді, сформувано висновки проведеного дослідження.

В рамках нашої роботи ми розробили анкету для визначення потреб у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах (див. додаток А).

Слід зазначити, що проведення анкетування є ефективним методом збору якісної інформації про визначення потреб у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах.

Наша анкета складалася з десяти запитань. Респондентам пропонувалось обрати варіант запропонованої відповіді.

Запитання та запропоновані для вибору відповіді були наступні:

1. Вкажіть, будь ласка, вашу стать:

- 1 – жінка
- 2 – чоловік
- 3 – інше
- 4 – відмова

2. Скільки Вам виповнилося повних років на момент заповнення анкети?

- 1 – 15–25 років
- 2 – 26–40 років
- 3 – 41–59 років
- 4 – 60 та більше
- 5 – Відмова у відповіді

3. Зазначте, чи можете Ви віднести себе до будь-якої з перерахованих категорій населення:

- 1 – ВПО сім'ї з дітьми
- 2 – ВПО багатодітні сім'ї (3-є і більше дітей)
- 3 – ВПО сім'ї, де є особи з інвалідністю
- 4 – ВПО сім'ї без дітей

4. Ваша освіта:

- 1 – Початкова
- 2 – Середня
- 3 – Середня спеціальна
- 4 – Незакінчена вища
- 5 – Вища
- 6 – Вчений ступінь

5. Термін Вашого проживання в Кам'янець-Подільській міській територіальній громаді?

- 1 – до 3-х місяців
- 2 – до 6 місяців
- 3 – до 1-го року
- 4 – 1 рік і більше

6. Якими соціальними послугами Ви скористалися?

- Соціальна адаптація
- Соціальна інтеграція та реінтеграція
- Екстрене (кризове) втручання
- Консультування
- Соціальний супровід сімей в складних життєвих обставинах (СЖО)
- Соціальний супровід сімей, де виховуються діти-сироти, діти позбавлені батьківського піклування
- Представництво інтересів
- Посередництво (медіація)
- Соціальна профілактика
- Інформування
- Не користувалися

7. Які соціальні послуги вам потрібні?

Соціальна адаптація

Соціальна інтеграція та реінтеграція

Екстрене (кризове) втручання

Консультування

Соціальний супровід сімей в СЖО

Соціальний супровід сімей, де виховуються діти-сироти, діти позбавлені батьківського піклування

Представництво інтересів

Посередництво (медіація)

Соціальна профілактика

Інформування

Не потрібні

Чи є у Вас потреба у інших соціальних послугах які не зазначені у списку, якщо так зазначте у яких саме?

8. Чи стикались Ви із такими проблемами під час отримання соціальних послуг?

Погана транспортна доступність (віддалене розташування)

Складна процедура підготовки документів для отримання послуги

Незручний графік роботи надавачів послуг

Грубе поводження

Відсутність інформації про послуги, наприклад щодо умов їх надання

Приміщення, в якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю (неінклюзивність простору)

Вас перенаправляли з однієї служби в іншу без надання якоїсь допомоги

Тривалий час очікування допомоги

Допомогу було надано в меншому обсязі або гіршої якості, ніж було обіцяно

Інше (зазначте, що саме)

9. Які з перерахованих проблем Ви вважаєте притаманними об'єднаній територіальній громаді (ОТГ), в якій Ви проживаєте? Оберіть не більше 3 варіантів.

Незадовільна транспортна доступність органів системи соціального захисту та надавачів соціальних послуг

Низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення

Брак фахівців у сфері соціального обслуговування

Низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення.

Брак надавачів соціальних послуг

Відсутність можливостей для проведення дозвілля.

Відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для дітей з інвалідністю

Інше (зазначте, що саме)

10. Який Ваш фактор зайнятості на даний час?

Працевлаштований(а)

Приватний підприємець

Часткова зайнятість

Безробітний(а)

Перед організацією дослідження ми отримали згоду досліджуваних на можливість висвітлення результатів у нашій роботі.

2.2. Аналіз результатів дослідження

Дослідження проводилось у Кам'янець-Подільській територіальній громаді на базі Центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді Кам'янець-Подільської міської ради. Загалом дослідженням було охоплено 22 сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб.

На запитання «Вкажіть, будь ласка, вашу стать» відповіді розподілились так: 23% досліджуваних чоловіки та 77% – жінки (див. рис. 2.2).

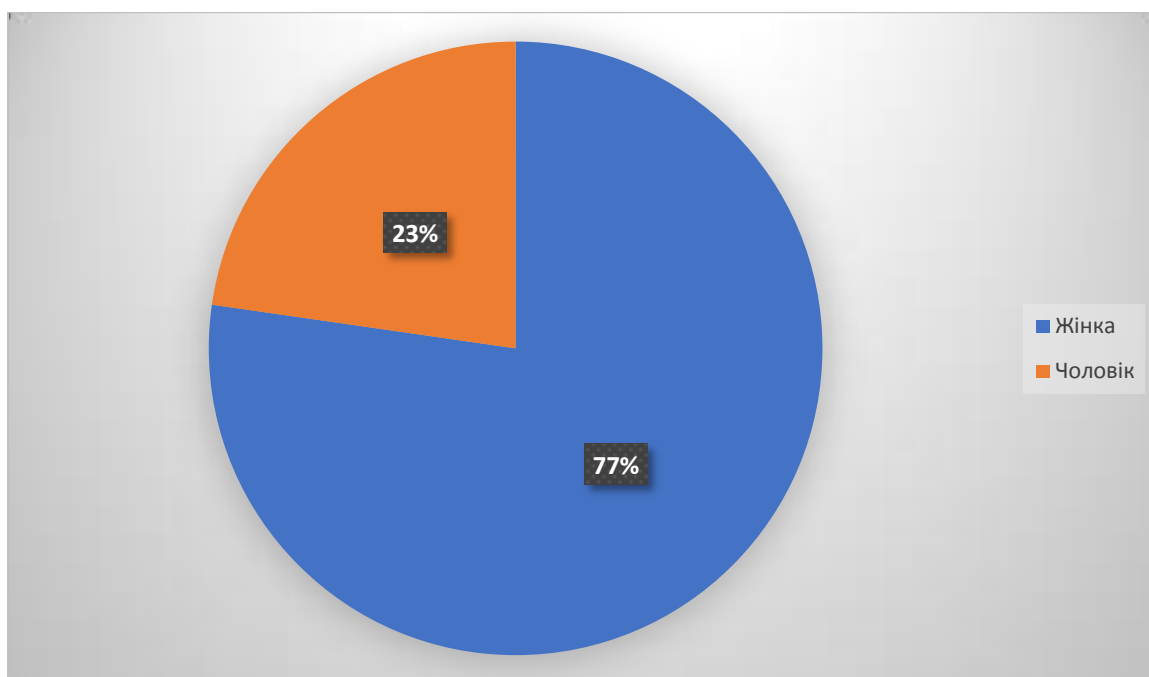


Рис. 2.2. Розподіл відповідей на запитання «Вкажіть, будь ласка, вашу стать»

На запитання «Скільки Вам виповнилось повних років на момент заповнення анкети?» відповіді були наступні: 7% досліджуваним було від 15 до 25 років, 63% респондентам – від 26 до 40 років, 21% – 41-59 років, 9% – 60 і більше років (див. рис. 2.3).

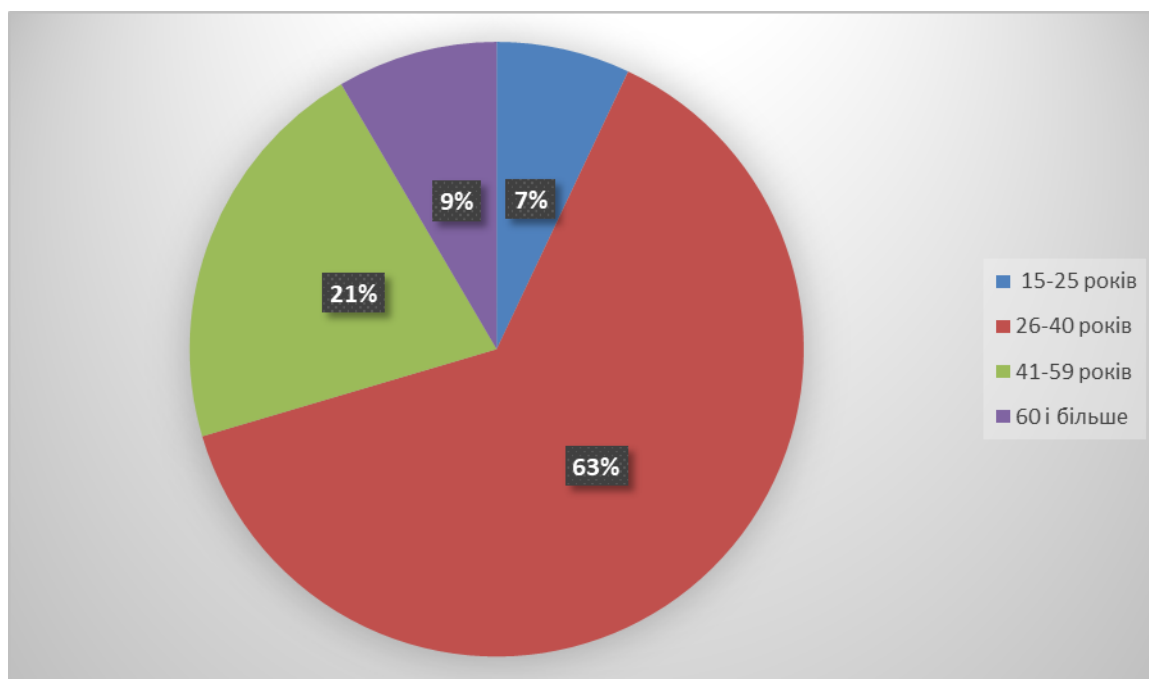


Рис 2.3. Розподіл відповідей на запитання «Скільки Вам виповнилось повних років на момент заповнення анкети?»

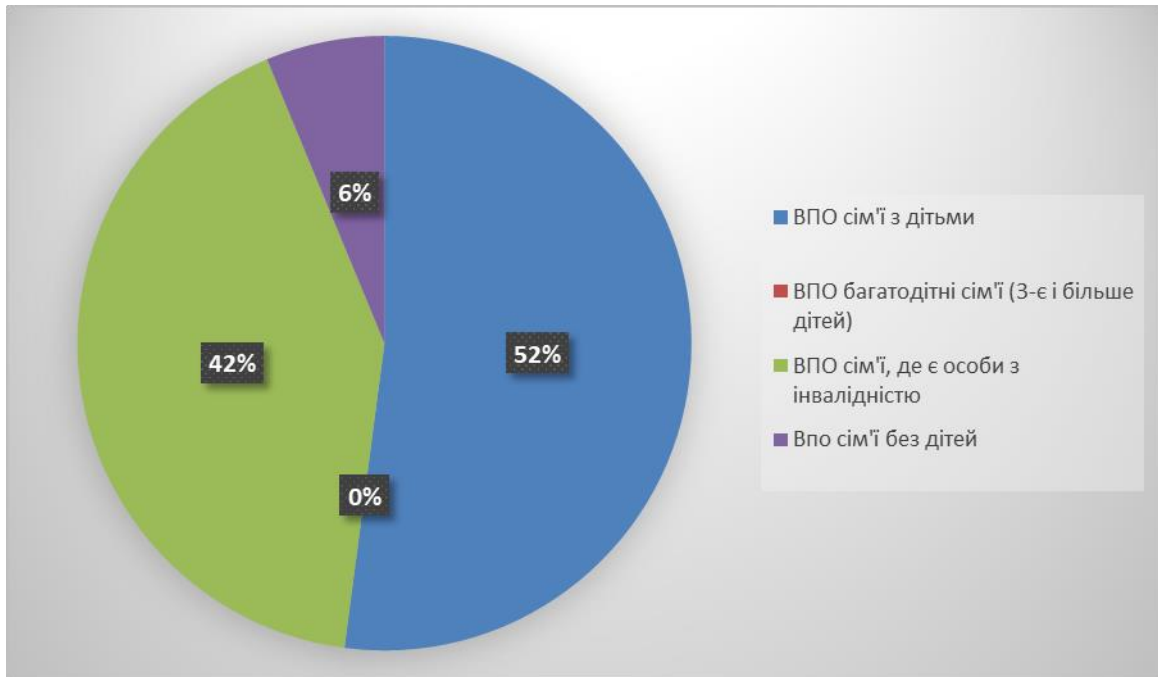


Рис. 2.4. Розподів відповідей на запитання «Зазначте, чи можете Ви віднести себе до будь-якої з перерахованих категорій населення»

Далі ми зв'язували до якої категорії осіб ВПО відносять себе досліджувані. Результати виявились наступними: 52% досліджуваних віднесли себе до сімей з дітьми з числа ВПО, 42% – сім'ї з числа ВПО де є особи з інвалідністю, 6% – ВПО сім'ї без дітей (див. рис. 2.4).

Щодо рівня освіти досліджуваних, то ми з'ясували, що 48% респондентів мають середню спеціальну освіту, 30% опитаних – середню, 13% досліджуваних – початковц та 9% – вищу (див. рис. 2.5).

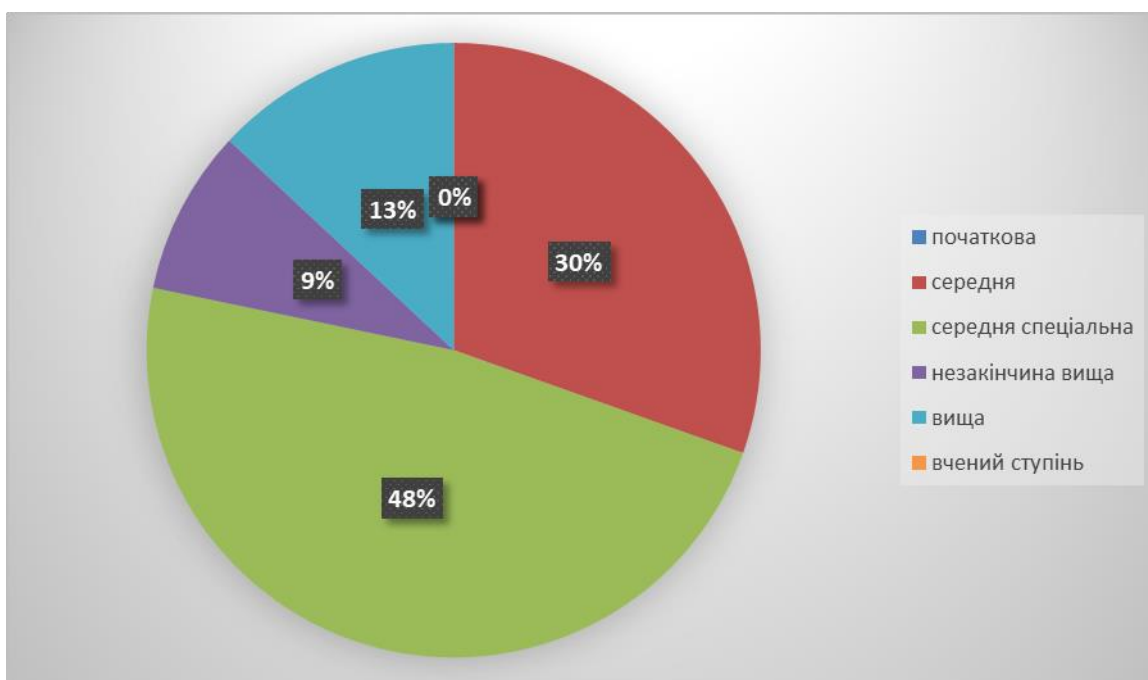


Рис. 2.5. Розподіл відповідей на запитання «Ваша освіта»

На запитання «Термін Вашого проживання в Кам'янець-Подільській міській територіальній громаді?» відповіді розподілились наступним чином: 42% опитаних проживають в Кам'янець-Подільській міській територіальній громаді до 1-го року, 41% досліджуваних – до 6 місяців, 17% респондентів – 1 рік і більше (див. рис. 2.6).

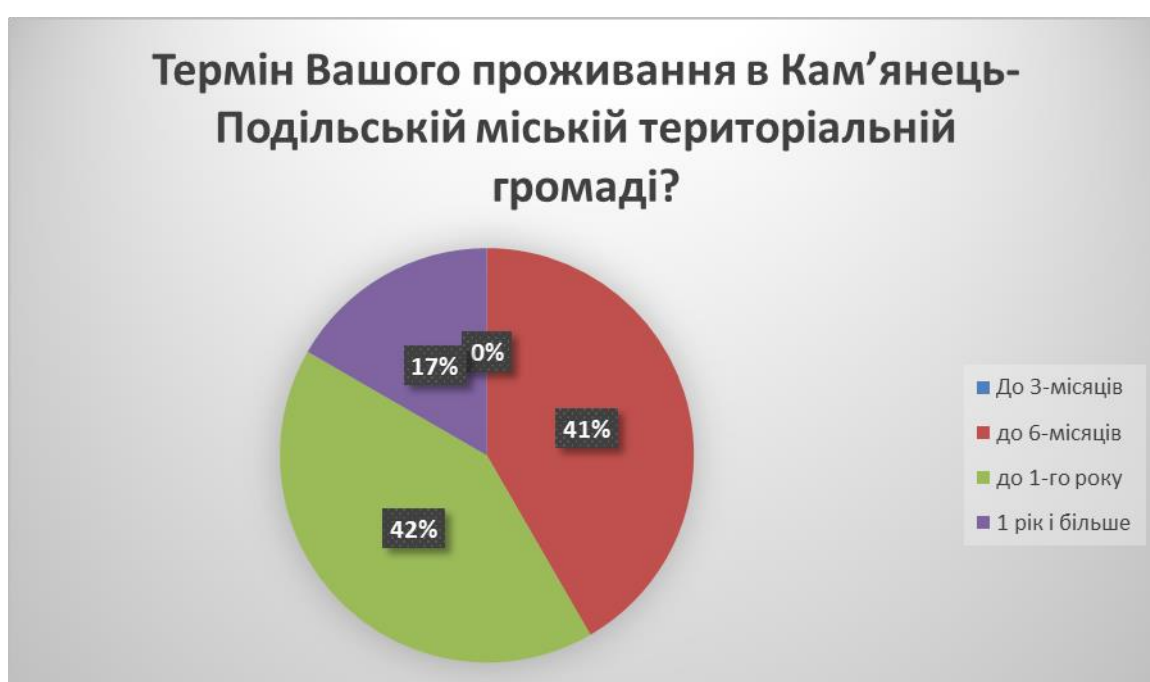


Рис. 2.6. Розподіл відповідей на запитання «Термін Вашого проживання в Кам'янець-Подільській міській територіальній громаді?»

Далі ми з'ясували, якими соціальними послугами скористалися сім'ї з числа ВПО у територіальній громаді. Результати виявились наступними: 23% сімей з числа ВПО скористались такою соціальною послугою як інформування, 17% досліджуваних – консультуванням, 15% опитаних – соціальною адаптацією, 11% респондентів – соціальною інтеграцією та реінтеграцією, 11% – представництво інтересів, 11% – соціальною профілактикою, 5% – екстремим (кризовим) втручанням, 3% – соціальним супроводом сімей у СЖО, 3% – посередництвом (медіацією), 1% – не користувалися соціальними послугами у громаді (див. рис. 2.7).



Рис. 2.7. Розподіл відповідей на запитання «Якими соціальними послугами Ви скористалися?»

Наступне запитання було про соціальні послуги, які потрібні сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальній громаді. Відповіді розподілились так: 20% опитаним необхідна така соціальна послуга як представництво інтересів, 12% респондентам – консультування, 12% – соціальна інтеграція та реінтеграція,

8% – інформування, 8% – соціальна профілактика, 4% – посередництво (медіація), 4% – екстрене (кризове) втручання, 32% – не потрібні (див. рис. 2.8).

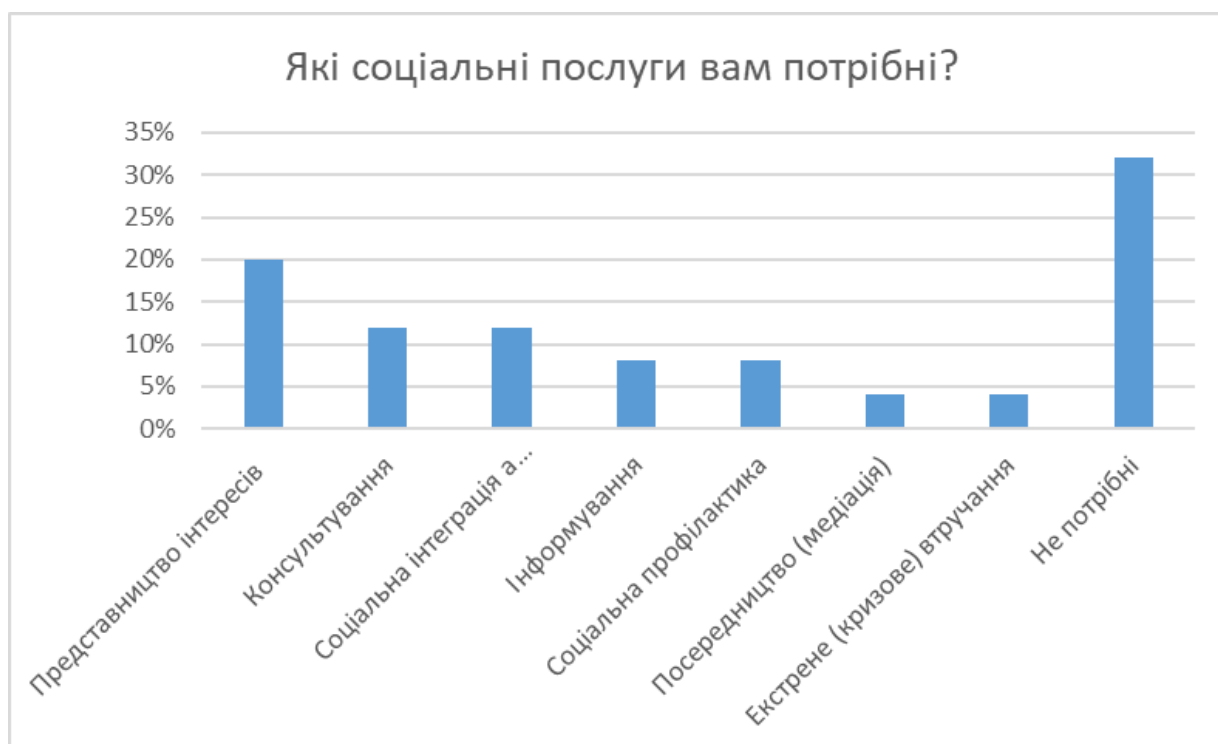


Рис. 2.8 Розподіл відповідей на запитання «Які соціальні послуги вам потрібні?»

Щодо вивчення проблемам під час отримання соціальних послуг, з якими стикались досліджувані, то 68% опитаних зазначили погану транспортну доступність, 11% – незручний графік роботи, 11% – перенаправляли з однієї служби в іншу без надання якісної допомоги, 5% – складна процедура підготовки документів для отримання послуги, 5% – приміщення, в якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю, а інші респонденти відповіли що не стикалися та цілком задоволені роботою Центру соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді Кам'янець-Подільської міської ради. (див. рис. 2.9).



Рис. 2.9. Розподіл відповідей на запитання «Чи стикались Ви із такими проблемами під час отримання соціальних послуг?»

Щодо запитання «Які з перерахованих проблем Ви вважаєте притаманними ОТГ, в якому Ви проживаєте?» респонденти відповіли: 48% – незадовільна транспортна доступність органів системи соціального захисту, 28% – відсутність можливостей для проведення дозвілля, 17% – низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення, 4% – низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення, 3% – відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для маломобільних груп населення (див. рис. 2.10).



Рис. 2.10. Розподіл відповідей на запитання «Які з перерахованих проблем Ви вважаєте притаманними ОТГ, в якому Ви проживаєте?»

На запитання про фактор зайнятості наших респондентів на даний час, ми отримали такі результати: 55% опитаних – працевлаштовані, 28% – мають часткову зайнятість, 17% – безробітних.

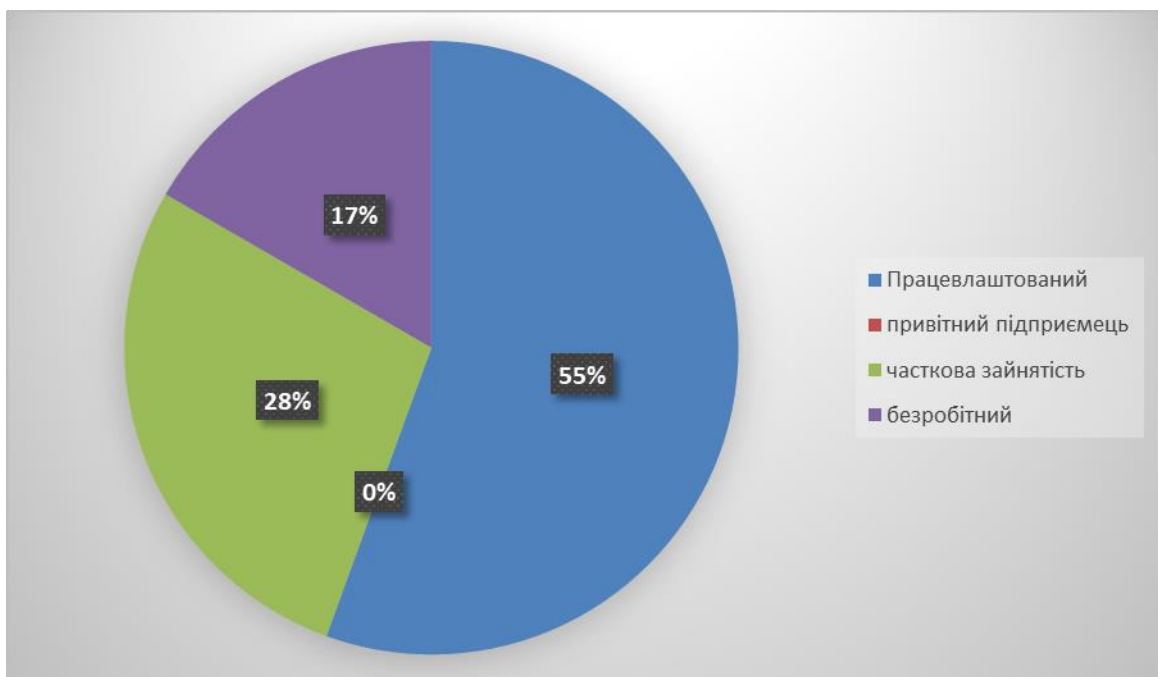


Рис. 2.11. Розподіл відповідей на запитання «Який Ваш фактор зайнятості на даний час?»

Отже, наше дослідження показало, що сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у Кам'янець-Подільській територіальній громаді необхідні наступні соціальні послуги: представництво інтересів (20% опитаним), консультування (12% дослідженим), соціальна інтеграція та реінтеграція (12% респондентам), інформування (8% досліджуваним), соціальна профілактика (8% опитаним), –посередництво (медіація) (4% респондентам), екстрене (кризове) втручання (4% сім'ям з числа ВПО).

Серед проблем під час отримання соціальних послуг, з якими стикались досліджувані, були виявлені: погана транспортна доступність (68%), незручний графік роботи (11%), перенаправлення з однієї служби в іншу без надання якісної допомоги (11%), складна процедура підготовки документів для отримання послуги (5%), приміщення, в якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю (5%).

Щодо проблем, притаманним в ОТГ, то для респондентів це: у 48% – незадовільна транспортна доступність органів системи соціального захисту, у 28% – відсутність можливостей для проведення дозвілля, у 17% – низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення, у 4% – низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення, у 3% – відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для маломобільних груп населення.

Вважаємо, що вивчення потреб в соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах дозволить підвищити ефективність відповідних закладів системи соціального захисту при організації роботи з даною категорією населення.

2.3. Розвиток системи надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах

Ефективний розвиток країни в сучасних умовах може спиратись не лише на економічний вплив та управлінські важелі, а й інвестувати в людський капітал через розвиток соціальної сфери [42].

Наше сьогодні вимагає вдосконалення системи надання соціальних послуг з метою пошуку шляхів подолання негативних наслідків збройної агресії, посилення соціальної інтеграції та реабілітації людей, які постраждали і потребують соціальної підтримки.

Саме якісно побудована система соціальної роботи в громаді є надважливим завданням сучасності. Враховані інтереси всіх членів громади та наявні механізми задоволення потреб кожного – це передумова ефективної системи соціальної підтримки. На сучасному етапі розвитку країни, реформування послуг має бути направлено на створення адресної, якісної, комплексної підтримки незахищених категорій населення [43].

А основною метою державної політики у сфері соціальної підтримки населення на даний період: пом'якшення негативних наслідків бідності, зниження соціальної нерівності і запобігання соціальному утриманству; підвищення ефективності соціальних допомог і надання інших форм допомоги малозабезпеченим сім'ям на основі принципу адресності; розширення ринку і підвищення якості соціальних послуг, що надаються, в цілях забезпечення свободи вибору громадян, що користуються безкоштовними або субсидійованими соціальними послугами; розширення свободи вибору громадян, що користуються безкоштовними або субсидійованими соціальними послугами [44].

Розвиток надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним сім'ям – це комплексний процес, спрямований на удосконалення та розширення системи підтримки та допомоги людям, які перебувають у вразливому становищі або потребують підтримки. Цей процес охоплює широкий спектр заходів і стратегій, спрямованих на поліпшення якості життя цільових груп населення та забезпечення їхніх основних потреб.

Загальний алгоритм створення та розвитку ефективних моделей надання соціальних послуг можливо скерувати за такими векторами:

– *технологічна модернізація*: Реформи з цифровізації соціальної сфери, які останні два десятиліття з висхідною динамікою проводяться в розвинених соціальних державах, роблять доступ до основних соціальних послуг щораз більше узалежненим від цифрових технологій. Надавачі соціальних послуг активно впроваджують веб-комунікаційні платформи, які замінюють традиційні формати надання соціальних послуг [45].

Модернізація класичних моделей соціальної держави у напрямку набуття ними характеристики «цифрові», видається можливою за досягнення достатнього рівня цифрової грамотності усіх громадян. Цифровізація дає усім категоріям населення додаткові можливості навчатися, бути активними членами спільноти, особливо, якщо їхня фізична мобільність з якихось причин обмежена. Технології спростити передачу інформації [46].

Основні засади цифровізації соціальних послуг окреслено у «Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери», яку прийнято Кабінетом Міністрів України [62]. Стратегія визначає напрями та завдання всеохоплюючої цифрової трансформації всіх компонентів системи надання соціальних послуг громадянам на базі єдиних стандартів і технологій. Стратегією передбачено розроблення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), що покликано забезпечити автоматизацію робочих процесів у соціальній сфері, які функціонально розосереджені в кількох інформаційних системах, паралельно дублюють одна одну, ґрунтуються на несучасних технологіях, як наслідок, створюють незручності під час отримання громадянами різних видів соціальних послуг, і стають причиною нераціонального застосування бюджетних коштів.

ЄІССС – це багатофункціональна система, яку призначено для автоматизації всіх напрямів соціальної підтримки доступними закладами соціальної сфери в рамках єдиної інформаційної системи та технологічної платформи. ЄІССС сприяє вдосконаленню та розвитку соціальних послуг, а в умовах воєнного стану значення такої платформи значно зросло. Вона є основою для цифровізації соціальних послуг та забезпечує можливість кожному громадянину, що має потребу в соціальній підтримці, миттєво отримати

необхідний вид допомоги онлайн у територіальній громаді та Центрі надання соціальних послуг або через електронні сервіси порталу Дія.

Можливість користуватися цифровими послугами здатна позитивно вплинути на життя суспільства покращити його якість, підвищити персональну незалежність [48]. Однією з цих ключових ініціатив є впровадження електронного кейс-менеджменту. Ця система допомагає зробити надання соціальних послуг більш ефективним та гнучким. Завдяки електронному кейс-менеджменту, можна краще враховувати індивідуальні потреби громадян та забезпечувати їм необхідну підтримку. Також це дозволяє зменшити бюрократію та поліпшити доступ до соціальних послуг. Усі ці зусилля спрямовані на покращення якості життя громадян та зроблені з метою зробити соціальну сферу більш інклюзивною та гнучкою [49].

Електронний кейс-менеджмент у сфері соціальних послуг – це система, яка використовується для управління інформацією та процесами, пов'язаними з наданням соціальних послуг громадянам. Основна мета такої системи – забезпечити більш ефективно та зручне надання соціальних послуг, полегшити взаємодію між соціальними працівниками та клієнтами, а також забезпечити збереження та аналіз даних про клієнтів та їхні потреби.

Електронний кейс-менеджмент покликаний оптимізувати роботу фахівців із соціальної роботи та забезпечити системний підхід до організації надання соціальних послуг вразливим категоріям населення та особам/сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах.

Цифровізація цього процесу робить його більш прозорим і надає можливість зберігати інформацію про людину більш системно і доступно. Тепер існує електронна особиста картка людини, яка містить її соціальну історію, схожу на електронну медичну картку пацієнта з історією лікування. Особа, яка користується соціальними послугами, має доступ до цієї картки та може бачити всі заплановані дії та кроки, спрямовані на розв'язання її складних ситуацій. Разом з кейс-менеджером вони працюють над вирішенням цих питань, маючи доступ до всієї необхідної інформації [50].

– *фінансова модернізація*: Основною метою соціального захисту є захист людини від різного роду соціально-економічних ризиків з метою створення умов для життєдіяльності людини у соціальному, культурному та економічному середовищі [51].

Соціальний захист в Україні визначається як система державних гарантій щодо забезпечення прав громадян на соціальну допомогу і підтримку. Державою захист надається через установлені в законодавчому порядку соціальні гарантії та економічний механізм їх реалізації. Бюджетне фінансування соціального захисту та соціального забезпечення населення в нашій країні здійснюється сьогодні відповідно до положень ст. 87-91 Бюджетного кодексу України за рахунок державного та місцевих бюджетів [52].

Соціальний захист населення включає в себе комплекс економічних, соціальних та правових заходів, які покликані забезпечити рівні можливості громадянам країни для підтримання певного рівня життя, а також підтримку окремих соціальних груп населення.

У праці Г. Лопушняк підкреслюється, що поєднання викликів розвитку ринкових відносин із зосередженням на соціальних питаннях створює необхідні умови для економічного оздоровлення та стійкого становища людини на протязі всього трудового життя та після нього. Економічний розвиток і підвищення добробуту населення є взаємопов'язаними процесами. [54]

Л. Лисяк визначає відсутність реально гарантованих зобов'язань держави щодо фінансового забезпечення соціальної сфери на місцевому рівні; неефективність механізмів витрачання коштів місцевих бюджетів; розпорошеність бюджетних ресурсів та неможливість концентрації фінансових ресурсів на пріоритетних напрямках соціального розвитку територіальних громад; відсутність реальних механізмів для пошуку та залучення додаткових джерел фінансових ресурсів розвитку соціальної інфраструктури на рівні місцевих органів влади [55].

О. Макарова пропонує звернути увагу на альтернативні джерела фінансування соціальних послуг (самоокупність або фінансування за рахунок благодійних коштів) [56].

Соціальна інтеграція через розвиток системи нестационарних закладів, де соціальне обслуговування осіб відбувається за місцем їхнього проживання. До системи нестационарних закладів А. Казанчан відносить: центри (денних послуг, тимчасового догляду, підтримки родин та опікунів, кризові, раннього втручання тощо); притулки (відкритого типу); моделі самостійного проживання у громаді (будинки групового проживання, міні-гуртожитки, соціальний супровід проживання у власній квартирі тощо); профілактичні програми (попередження насильства в сім'ї, дитячої бездоглядності, соціального сирітства, інституалізації); програми фостерінгу (перебування, догляду, виховання в прийомних сім'ях); програми розвитку волонтерського руху у наданні соціальних послуг; інноваційні послуги на базі інтернатних установ тощо [57].

Державні органи необхідно залишити як замовника і контролера за якістю соціальних послуг, шляхом виконання функцій із їх ліцензування та стандартизації.

– *кадрова модернізація*: Війна в Україні спричинила значні виклики для системи соціального захисту, і соціальні працівники опинилися на передовій, надаючи допомогу постраждалим від війни людям.

Для ефективної роботи в цих складних умовах соціальні працівники повинні мати відповідні знання та навички: найпершою навичкою якою повинен володіти соціальний працівник, це надання психологічної підтримки. Дослідження зазначають, що соціальні працівники, які пройшли відповідну підготовку, можуть ефективніше надавати психосоціальну підтримку людям, які пережили травму війни. Це може призвести до покращення психічного здоров'я та благополуччя клієнтів [57].

Проаналізувавши відповідні дослідження можна визначити, що соціальні працівники, які мають знання та досвід роботи з внутрішньо переміщеними особами, можуть ефективніше надавати їм необхідну допомогу [58].

Це може призвести до покращення їхніх життєвих умов та соціальної інтеграції [59]. Оскільки, сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб стикаються з низкою унікальних проблем, пов'язаних з переміщенням з їхніх домівок через війну, стихійні лиха або інші надзвичайні ситуації. Соціальні працівники відіграють важливу роль у наданні допомоги сім'ям з числа ВПО, допомагаючи їм задовольнити свої основні потреби, знайти житло, отримати доступ до освіти та охорони здоров'я, а також інтегруватися в нові громади.

Наразі існує багато способів, якими соціальні працівники можуть підвищити свою компетенцію:

- Навчання: Доступні різні курси підвищення кваліфікації, тренінги та семінари з питань роботи в умовах війни.
- Самостійне навчання: Існує багато ресурсів, які можуть допомогти соціальним працівникам самостійно підвищити свою компетенцію, наприклад, онлайн-курси, книги та статті.
- Супервізія: Соціальні працівники можуть отримати підтримку та наставництво від більш досвідчених колег.
- Мережування: Спілкування з іншими соціальними працівниками, які працюють в умовах війни, дозволяє обмінюватися досвідом та кращими практиками. Це може відбуватися через професійні асоціації, онлайн-форуми або участь у міжнародних конференціях [61].

Зазначені вектори модернізації покращать ефективність та якість надання соціальних послуг в умовах воєнного стану, а також забезпечать доступ населення до необхідних соціальних послуг у важкі періоди. Адже вже зараз нам необхідно відновлювати країну, розширяти людський потенціал країни. А для цього потрібні ефективні соціальні послуги, завдяки яким будуть створені громади, які б задовільняли потреби у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб.

Висновки до другого розділу

Наше емпіричне дослідження потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах в територіальних громадах (на прикладі Кам'янець-Подільської міської територіальної громади) показало, що таким сім'ям необхідні наступні соціальні послуги: представництво інтересів (20% опитаним), консультування (12% досліджуваним), соціальна інтеграція та реінтеграція (12% респондентам), інформування (8% досліджуваним), соціальна профілактика (8% опитаним), –посередництво (медіація) (4% респондентам), екстрене (кризове) втручання (4% сім'ям з числа ВПО).

Серед проблем під час отримання соціальних послуг, з якими стикались досліджувані, були виявлені: погана транспортна доступність (68%), незручний графік роботи (11%), перенаправлення з однієї служби в іншу без надання якісної допомоги (11%), складна процедура підготовки документів для отримання послуги (5%), приміщення, в якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю (5%).

Щодо проблем, притаманним в ОТГ, то для респондентів це: у 48% – незадовільна транспортна доступність органів системи соціального захисту, у 28% – відсутність можливостей для проведення дозвілля, у 17% – низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення, у 4% – низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення, у 3% – відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для маломобільних груп населення.

Вважаємо, що вивчення потреб в соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах дозволить підвищити ефективність відповідних закладів системи соціального захисту при організації роботи з даною категорією населення.

Ми визначили, що розвиток надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб – це комплексний процес, спрямований на удосконалення та розширення системи підтримки та допомоги людям, які перебувають у вразливому становищі або потребують підтримки. Цей процес

охоплює широкий спектр заходів і стратегій, спрямованих на поліпшення якості життя цільових груп населення та забезпечення їхніх основних потреб.

Загальний алгоритм створення та розвитку ефективних моделей надання соціальних послуг можливо скерувати за такими векторами:

– *технологічна модернізація* (реформи з цифровізації соціальної сфери, які замінюють традиційні формати надання соціальних послуг);

– *фінансова модернізація* (увага на альтернативні джерела фінансування соціальних послуг (самоокупність або фінансування за рахунок благодійних коштів);

– *кадрова модернізація* (підвищення компетенції соціальних працівників шляхом навчання на курсах підвищення кваліфікації, тренінгах та семінарах з питань роботи в умовах війни; самостійного навчання (онлайн-курси, книги та статті); супервізії (підтримка та наставництво від більш досвідчених колег); мережування (обмін досвідом та кращими практиками з колегами через професійні асоціації, онлайн-форуми або участь у міжнародних конференціях).

ВИСНОВКИ

Наше теоретико-емпіричне дослідження дало змогу виконати усі поставлені завдання кваліфікаційної роботи, що сформульовані у наступних висновках:

1. Відповідно першого завдання дослідження ми здійснити аналіз наукових підходів до вивчення потреб у соціальних послугах сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах, а саме:

– *сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб* – це сім'ї, які перебувають на території України на законних підставах та мають право на постійне проживання в Україні, яких змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру;

– *сім'ї з числа внутрішньо переміщених осіб є об'єктом надання соціальних послуг у територіальній громаді у зв'язку із рядом проблем, серед яких правова незахищеність; отримання тимчасового притулку; узгодження питань щодо отримання соціальних виплат відповідно до чинного законодавства; доступ до соціальних та медичних послуг; відсутність працевлаштування; професійне перенавчання і працевлаштування; влаштування дітей до навчальних закладів; продовження (поновлення) навчання мала кількість закладів для соціальної адаптації та інтеграції; пошук членів сім'ї, яких роз'єднав збройний конфлікт тощо;*

– серед потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб виділяють такі потреби як: *облаштування на новому місці проживання (придбання постільної білизни, ковдр, посуду, одягу, дрібної побутової техніки); поліпшення умов проживання (ремонт та утеплення, забезпечення побутовою технікою, електронікою та меблями тощо); постійне забезпечення предметами першої необхідності для задоволення базових потреб (їжа, засоби гігієни, ліки, зв'язок, кошти на проїзд тощо); забезпечення умовами розвитку та відпочинку (освітні послуги, умови відпочинку, дитячі іграшки тощо); оплата проживання (кошти на оплату проживання і проїзд). А також виокремлюють: матеріально-побутові*

проблеми (скрутне матеріальне становище, нестача коштів, відсутність придатного житла, тривале безробіття, відмова у соціальній допомозі або послугах); *психологічні проблеми* (конфлікти, пригнічений стан, агресія з боку інших, потрапляння до залежності); втрати (втрата житла, майна, заощаджень, відсутні необхідні документи, травми і захворювання).

2. Щодо другого завдання про правові основи надання соціальних послуг у територіальних громадах, то серед основних *нормативних документів* при організації допомоги сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб ми виділили: Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», Постанова Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», Постанова Кабінету Міністрів України від 11 липня 2023 року № 709 «Деякі питання підтримки внутрішньо переміщених осіб», Постанова Кабінету Міністрів України від 07 березня 2022 року № 214 «Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану», Постанова Кабінету Міністрів України від 26 січня 2024 року № 94 «Деякі питання соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій осіб», Закон України «Про соціальні послуги».

3. Третє завдання передбачало емпіричне дослідження потреб сімей з числа внутрішньо переміщених осіб у соціальних послугах у територіальних громадах (на прикладі Кам'янець-Подільської територіальної громади). Дослідження показало, що таким сім'ям необхідні наступні соціальні послуги: представництво інтересів (20% опитаним), консультування (12% досліджуваним), соціальна інтеграція та реінтеграція (12% респондентам), інформування (8% досліджуваним), соціальна профілактика (8% опитаним), –посередництво (медіація) (4% респондентам), екстрене (кризове) втручання (4% сім'ям з числа ВПО).

Серед проблем під час отримання соціальних послуг, з якими стикались досліджувані, були виявлені: погана транспортна доступність (68%), незручний графік роботи (11%), перенаправлення з однієї служби в іншу без надання якісної

допомоги (11%), складна процедура підготовки документів для отримання послуги (5%), приміщення, в якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю (5%).

Щодо проблем, притаманним в ОТГ, то для респондентів це: у 48% – незадовільна транспортна доступність органів системи соціального захисту, у 28% – відсутність можливостей для проведення дозвілля, у 17% – низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення, у 4% – низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення, у 3% – відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для маломобільних груп населення.

4. При вирішенні нашого четвертого завдання ми визначили, що розвиток надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб – це комплексний процес, спрямований на удосконалення та розширення системи підтримки та допомоги людям, які перебувають у вразливому становищі або потребують підтримки. Цей процес охоплює широкий спектр заходів і стратегій, спрямованих на поліпшення якості життя цільових груп населення та забезпечення їхніх основних потреб.

Загальний алгоритм створення та розвитку ефективних моделей надання соціальних послуг сім'ям з числа внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах можливо скерувати за такими векторами:

– *технологічна модернізація* (реформи з цифровізації соціальної сфери, які замінюють традиційні формати надання соціальних послуг);

– *фінансова модернізація* (зокрема увага на альтернативні джерела фінансування соціальних послуг (самоокупність або фінансування за рахунок благодійних коштів);

– *кадрова модернізація* (підвищення компетенції соціальних працівників шляхом навчання на курсах підвищення кваліфікації, тренінгах та семінарах з питань роботи в умовах війни; самостійного навчання (онлайн-курси, книги та статті); супервізії (підтримка та наставництво від більш досвідчених колег);

мережування (обмін досвідом та кращими практиками з колегами через професійні асоціації, онлайн-форуми або участь у міжнародних конференціях).

Перспективами дослідження в рамках зазначеної теми може бути вивчення особливостей професійної діяльності фахівців соціальної сфери, які безпосередньо працюють з сім'ями з числа внутрішньо переміщених осіб в територіальних громадах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Удовика Л.Г., Фесенко О.А. Питання нормативного закріплення та гарантування прав внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Práva a slobody človeka a občana: mechanismus ich implementácie a ochrany rôznych oblastiach práva. Bratislava: Paneurópska vysoká škola: Fakulta práva. 2014. 112–115 с.*
2. Jaffe A.J. Notes on the Population Theory of Eugene M. Kulischer, The Mil-bank Memorial Fund Quarterly. 1962. Vol. 40. № 2. p. 187–206 с.
3. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України 20.10.2014 № 1706-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>
4. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю: навч.-метод. Посіб. Київ: УДЦССМ, 2001. 220 с.
5. Конституція України : офіц. текст. Київ. Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР (Редакція станом на 01.01.2020) URL: [Конституція України | від 28.06.1996 № 254к/96-ВР \(rada.gov.ua\)](#)
6. Про Місцеве самоврядування : Закон України 31.03.2023 URL: [Про місцеве самоврядування в Україні | LIGA:ZAKON \(ligazakon.net\)](#)
7. Переверзева А. В. Критеріальні ознаки формування об'єднаних територіальних громад: національні особливості та зарубіжний досвід. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 22. 216–220 с.
8. Мельник І. П. Внутрішньо переміщені особи як об'єкт соціальної роботи. *Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Серія 11. С. 176-181.* URL : <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/19304/Melnyk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Дубич К. В. Партнерство державного та недержавного суспільних секторів як ефективний механізм управління у сфері надання соціальних послуг у країнах Євросоюзу. *Державне управління: теорія та практика: електрон. наук. фахове видання 2013. 117-128 с.*
10. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: [Про соціальні послуги | від 17.01.2019 № 2671-VIII \(rada.gov.ua\)](#)

11. Кабінет Міністрів України: URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/promovapremier-ministra-denysa-shmyhalia-na67-zasidanni-uriadu>
12. Global Definition of Social Work : URL: <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work> (дата звернення 20.04.2024)
13. Макарова О. В. Соціальна політика в Україні: *Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України* : монографія 2015. 244 с. URL: http://www.idss.org.ua/monografii/2015_Makarova.pdf
14. Лібанової Е. М. Людський розвиток в Україні. *Модернізація соціальної політики: регіональний аспект* : колективна монографія 2015. 356 с.
15. Про місцеві державні адміністрації Закон України від 9 квітня 1999 року № 586-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text>
16. Про адміністративні послуги Закон України від 06 верес. 2012 р. № 5203-VI.: URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
17. Міжнародна організація з міграції. Звіт про внутрішнє переміщення в Україні. Опитування загального населення. URL: <https://ukraine.iom.int/uk/mom-v-ukrayini>
18. Оцінка потреб внутрішньо переміщених жінок та осіб похилого віку в Україні. URL : www.uisr.org.ua/news/104.html (дата звернення 22.04.2024)
19. International Organization for Migration (IOM). (2019). Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) Handbook for Displacement Settings. URL : <https://weareallin.iom.int/sexual-exploitation-and-abuse>
20. Перша психологічна допомога. Женева : ВОЗ,2014. 76 с.
21. Cox D. The Field of Displacement and Forced Migration : Programs and Strategies. *International Social Work : Issues, Strategies, and Programs*. – London: Sage, 2006. – P. 291–323.
22. Displaced Persons. International Federation of Social Workers, 2012. URL : <http://ifsw.org/policies/displaced-persons> (дата звернення 23.04.2024)
23. Staub-Bernasconi S. Social Work as Discipline and Profession. *Theories and methods of social work. Exploring different perspectives* 2009. 9–30 с.

24. Petrini B. Employment and Livelihoods of Sudanese Refugees in Cairo. *Oxford Monitor of Forced Migration*. 2014. №1 51–56 с.
25. Ramon Sh. Social Work, Political Conflict and Displacement. *The SAGE Handbook of International Social Work*. – London 2012 311–324 с.
26. Керівні принципи з питань внутрішнього переміщення. URL: <http://unhcr.org.ua/attachments/article/244/UN%20Guiding%20Principles%20on%20Internal%20Displacement.pdf>. (дата звернення 25.04.2024)
27. Параскева Костас. Захист внутрішньо переміщених осіб відповідно до Європейської конвенції з прав людини та інших стандартів Ради Європи: *Посилення захисту прав людини внутрішньо переміщених осіб в Україні* : посібник 2017. URL: <https://rm.coe.int/handbook-costas-paraskeva-ukr/1680760881>.
28. Доценко-Білоус Н. Будівництво соціального житла для внутрішньо переміщених осіб: правові аспекти: програма розвитку державно-приватного партнерства USAID. URL: http://ppp-ukraine.org/wp-content/uploads/2015/08/IDPs_Dotsenko-Bilous_Ukr.pdf.
29. Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 505. Офіційний вісник України. 2014. № 80. Ст. 2271. (Із змінами).
30. Закіров М. Деякі аспекти розв'язання проблем внутрішньо переміщених осіб 2016. № 39. 5–10 с. URL: <http://nbuviap.gov.ua/images/rezonans/2016/rez39.pdf>
31. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. Відомості Верховної Ради України. № 40–44. 356 ст.
32. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19 листопада 1992 року №2801-XII // Відомості Верховної Ради України. 1993. № 4. ст 19.
33. Алексеєнко Т.Ф., Гончар Л.В., Куниця Т.Ю., Биби́к Д.Д. Вимушені переселенці: соціально-педагогічні проблеми і досвід підтримки. Монографія / за ред. Т.Ф. Алексеєнко. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 240 с.

34. Жиленко Р., Афанасьєв Д. Локальний вимір потреб внутрішньо переміщених осіб: приклад Ужгородської територіальної громади. Науковий вісник ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота», 2022. Вип. 2 (51) с. 54–57.

35. Лютий В.П. Вплив програм соціальної допомоги на життєдіяльність сімей внутрішньо переміщених осіб // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму, 2017. №3. С. 26-37.

36. Лютий, В., Дуля, А. (2023). Сім'ї ВПО з дітьми: потреби та стратегії опанування складними обставинами. Ввічливість. *Humanitas*, 1, 49–58, Ввічливість. *Humanitas*, Вип. 1, 2023.

37. Трубавіна І.М. Проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні як основа соціально-педагогічної роботи з ними. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології/ науковий журнал. Суми : СДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. №8 (52). с. 434–446

38. Булеца С.Б. Проблеми при отриманні медичної допомоги внутрішньо переміщеним особам. Фундаментальні проблеми юриспруденції : зб. наук. праць / за ред М.В. Савчин, М.В. Менджул. Ужгород, 2016. С. 222-223.

39. Іванова О. Л. Соціальна політика : теоретичні аспекти. К. 2003. 107 с.

40. Лапшин С.А. Методика проведення фокус-груп: Методичні рекомендації для студентів спеціальності «журналістика». Вінниця: ВДПУ, 2016. 28 с.

41. Борисова А. Теоретична модель оцінки потреб громади в соціальних послугах. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціальна робота»*. 2019. Том 1, № 5. С. 11-15. URL: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2019/5-1/2>

42. Лютий, В., Дуля, А. Сім'ї ВПО з дітьми: потреби та стратегії опанування складними обставинами. 2023. 49–58 с. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.7>

43. Дембіцький С., Злобіна О., Костенко Н. Українське суспільство в умовах війни: колективна монографія. Київ 2022. 410 с.

44. Кіндзерський Ю. Цілі, інструменти та моделі промислової політики в економічних перетвореннях. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2009. № 5. 5-18 с.
45. Прилипка С.М. Право соціального забезпечення в Україні: підручник / за заг. ред. С. М. Прилипка, О. М. Ярошенка. 2009. 434 с.
46. Hansen H.T., Lundberg K., Syltevik L.J. Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences. *Social Policy & Administration*. 2018. № 52 (1). 67-90 p.
47. Batut L. Opinion of the European Economic and Social Committee on the digital pillar of growth: E-seniors, a potential 25 per cent of the European population. URL: <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/digital-pillar-growth-e-seniors-potential-25-european-population>
48. Czaja S. J. The role of Technology in Supporting Social Engagement among Older Adults. *Public Policy & Aging Report*. 2017. № 27 (4). 145-148 p.
49. Siegel C., Dorner T. E. Information technologies for active and assisted living – Influences to the quality of life of an ageing society. *International Journal of Medical Informatics*. 2017. № 100. 32-45 p.
50. Впровадження кейс-менеджменту у сферу соціальних послуг. URL: <http://surl.li/mtbpbk> (дата звернення: 26.04.2024).
51. Мінсоцполітики: Стартувало бета-тестування системи електронного кейс-менеджменту у чотирьох пілотних областях. URL: <http://surl.li/mtbpt> (дата звернення: 25.04.2024).
52. Мальований М.І. Фінансові аспекти функціонування системи соціального захисту населення в Україні: монографія. Умань: СПД Сочінський, 2016. 496 с.
53. Аналіз проекту бюджету за видатками на 2019 рік. Офіс з фінансового та економічного аналізу у Верховній Раді України. URL: <http://feao.org.ua/wp-content/uploads/2018/10/vydatky-derzhbjudzhetu-2019.pdf>. (дата звернення: 16.03.2024).
54. Лопушняк Г. С. Державна соціальна політика як передумова економічного розвитку України. Львів. 2011. 372 с.

55. Лисяк Л. В. Фінансове забезпечення соціального захисту населення в Україні: проблеми та перспективи. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія : Економіка*. 2017. Т. 25. Вип. 11(1). С. 23–30.

56. Макарова О. В. Соціальна політика в Україні: Монографія. Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. К., 2015. 244 с.

57. Казанчан А. А. Соціальне обслуговування громадян в Україні: проблеми, теорії та практики. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2015. С. 14–18.

58. The effectiveness of social work interventions for internally displaced persons: A systematic review. (2022) URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0312407X.2022.2142142> (дата звернення: 02.02.2024).

59. Social work responses to displacement: A critical analysis of policy and practice. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/23315024231160454>

60. Social work with internally displaced persons: A review of the literature. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0312407X.2022.2142142> (дата звернення: 06.03.2024).

61. UNICEF: 25 years of children in armed conflict. URL: <https://www.unicef.org/sites/default/files/2022-06/UNICEF-25-years-children-armed-conflict.pdf> (дата звернення: 26.04.2024).

62. Social Work Connect: URL: <https://socialworkconnect.com/> (дата звернення: 25.04.2024).

63. Розпорядження Кабінету Міністрів «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p#Text>

ДОДАТКИ

Додаток А

**АНКЕТА ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ У СОЦІАЛЬНИХ
ПОСЛУГАХ СІМЕЙ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ
(ВПО)**

Кам'янець-Подільська міська територіальна громада

Дата проведення: _____

Місце проведення: _____

1. Вкажіть, будь ласка, вашу стать:

- 1 – жінка
- 2 – чоловік
- 3 – інше
- 4 – відмова

2. Скільки Вам виповнилося повних років на момент заповнення анкети?

- 1 15–25 років
- 2 26–40 років
- 3 41–59 років
- 4 60 та більше
- 5 Відмова

3. Зазначте, чи можете Ви віднести себе до будь-якої з перерахованих категорій населення:

- 1- ВПО сім'ї з дітьми
- 2- ВПО багатодітні сім'ї (3-є і більше дітей)
- 3- ВПО сім'ї, де є особи з інвалідністю
- 4- ВПО сім'ї без дітей

4. Ваша освіта:

- 1 Початкова
- 2 Середня
- 3 Середня спеціальна
- 4 Незакінчена вища
- 5 Вища
- 6 Вчений ступінь

5. Термін Вашого проживання в Кам'янець-Подільській міській територіальній громаді?

- 1- до 3-х місяців
- 2- до 6 місяців
- 3- до 1-го року
- 4- 1 рік і більше

6. Якими соціальними послугами Ви скористалися ?

Соціальні послуги	
Соціальна адаптація	
Соціальна інтеграція та реінтеграція	
Екстрене (кризове) втручання	

Консультування	
Соціальний супровід сімей в складних життєвих обставинах (СЖО)	
Соціальний супровід сімей, де виховуються діти-сироти, діти позбавлені батьківського піклування	
Представництво інтересів	
Посередництво (медіація)	
Соціальна профілактика	
Інформування	
Не користувалися	

7. Які соціальні послуги вам потрібні ?

Соціальні послуги	
Соціальна адаптація	
Соціальна інтеграція та реінтеграція	
Екстрене (кризове) втручання	
Консультування	
Соціальний супровід сімей в СЖО	
Соціальний супровід сімей, де виховуються діти-сироти, діти позбавлені батьківського піклування	
Представництво інтересів	
Посередництво (медіація)	
Соціальна профілактика	
Інформування	
Не потрібні	

Чи є у Вас потреба у інших соціальних послугах які не зазначені у списку, якщо так зазначте у яких саме:

8. Чи стикались Ви із такими проблемами під час отримання соціальних послуг?

Погана транспортна доступність (віддалене розташування)	
Складна процедура підготовки документів для отримання послуги	
Незручний графік роботи надавачів послуг	
Грубе поводження	
Відсутність інформації про послуги, наприклад щодо умов їх надання	
Приміщення, в якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю (неінклюзивність)	

простору)	
Вас перенаправляли з однієї служби в іншу без надання якоїсь допомоги	
Тривалий час очікування допомоги	
Допомогу було надано в меншому обсязі або гіршої якості, ніж було обіцяно	
Інше (зазначте, що саме) _____	

9. Які з перерахованих проблем Ви вважаєте притаманними об'єднаній територіальній громаді (ОТГ), в якій Ви проживаєте? Оберіть не більше 3 варіантів:

Незадовільна транспортна доступність органів системи соціального захисту та надавачів соціальних послуг.	
Низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення	
Брак фахівців у сфері соціального обслуговування	
Низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення.	
Брак надавачів соціальних послуг.	
Відсутність можливостей для проведення дозвілля.	
Відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для дітей з інвалідністю	
Інше (зазначте, що саме) _____	

10. Який Ваш фактор зайнятості на даний час ?

Працевлаштований(а)	
Приватний підприємець	
Часткова зайнятість	
Безробітний(а)	