

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ І ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПАРТНЕРСТВА СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ З НЕДЕРЖАВНИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1. Сутність соціального партнерства у сфері соціальної роботи

1.2. Соціальні служби як суб'єкти реалізації соціальної політики та надання соціальних послуг

1.3. Недержавні організації в системі соціальної підтримки населення: функції, напрями діяльності та потенціал взаємодії

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ II ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ І НЕДЕРЖАВНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ В УКРАЇНІ

2.1. Нормативно-правове забезпечення партнерства соціальних служб з недержавними організаціями

2.2. Основні форми та механізми співпраці соціальних служб і громадського сектору у сфері соціальної роботи

2.3. Проблеми, ризики та обмеження міжсекторної взаємодії у процесі надання соціальних послуг

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ III ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПАРТНЕРСТВА СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ З НЕДЕРЖАВНИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

3.1. Аналіз практичного досвіду співпраці соціальних служб і недержавних організацій у роботі з вразливими категоріями населення

3.2. Напрями підвищення ефективності партнерської взаємодії у сфері соціальних послуг

3.3. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення моделі партнерства соціальних служб з недержавними організаціями

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Партнерство соціальних служб з недержавними організаціями є одним із важливих напрямів розвитку сучасної системи соціальної роботи, оскільки ефективне розв'язання соціальних проблем потребує не лише діяльності державних і комунальних установ, а й активного залучення громадського сектору, благодійних фондів, волонтерських ініціатив, міжнародних організацій та інших суб'єктів недержавної допомоги. У сфері соціальної роботи така взаємодія набуває особливого значення, адже соціальні потреби населення є різноманітними, динамічними та часто виходять за межі можливостей окремої установи чи органу влади. Саме тому міжсекторне партнерство розглядається як один із механізмів підвищення доступності, адресності та якості соціальних послуг.

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що в Україні протягом останніх років суттєво зросла потреба у соціальній підтримці населення. Воєнні дії, внутрішнє переміщення осіб, збільшення кількості сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, потреби осіб з інвалідністю, ветеранів, дітей, людей похилого віку та інших вразливих груп актуалізували необхідність пошуку більш гнучких і результативних моделей соціальної допомоги. У цих умовах державні соціальні служби виконують базову організаційну та координаційну функцію, однак недержавні організації часто мають більшу мобільність, доступ до грантових ресурсів, волонтерських мереж, спеціалізованих програм підтримки та безпосередній контакт із цільовими групами населення.

Правові засади надання соціальних послуг в Україні визначаються Законом України «Про соціальні послуги», який окреслює систему соціальних послуг, коло їх отримувачів і надавачів, а також організаційні підходи до забезпечення потреб осіб та сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах [1]. Важливе значення для теми дослідження мають також положення Закону України «Про громадські об'єднання», який визначає організаційно-правові засади діяльності громадського сектору [2], і Закону України «Про

благодійну діяльність та благодійні організації», що регулює діяльність благодійних структур, які часто виступають активними учасниками соціальної підтримки населення [3]. Крім того, Міністерство соціальної політики України впроваджує Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, що створює додаткові інституційні умови для обліку, координації та залучення різних суб'єктів до системи соціального обслуговування [4].

Разом із тим, попри наявність нормативно-правової бази, партнерство соціальних служб і недержавних організацій не завжди є достатньо системним. На практиці можуть виникати проблеми, пов'язані з нечітким розподілом повноважень, недостатнім рівнем комунікації між суб'єктами взаємодії, обмеженим фінансуванням, браком єдиних стандартів координації, нерівномірним розвитком громадського сектору в різних територіальних громадах. Окремої уваги потребує питання довіри між державними установами, місцевим самоврядуванням і недержавними організаціями, адже результативне партнерство передбачає не формальне залучення громадського сектору, а реальну співпрацю на засадах взаємної відповідальності, прозорості, професійності та орієнтації на потреби отримувачів соціальних послуг.

Наукова значущість теми полягає в необхідності поглиблення теоретичного розуміння партнерства у сфері соціальної роботи як особливої форми міжсекторної взаємодії. У межах такого підходу соціальні служби й недержавні організації розглядаються не як ізольовані суб'єкти, а як взаємодоповнювальні учасники соціальної підтримки населення. Соціальні служби забезпечують інституційну сталість, правову визначеність, професійний супровід і зв'язок із державною соціальною політикою. Недержавні організації, зі свого боку, посилюють систему соціальної роботи завдяки гнучкості, інноваційності, здатності швидко реагувати на нові соціальні виклики, залучати додаткові ресурси та працювати з тими категоріями населення, які не завжди своєчасно охоплюються формальними механізмами допомоги.

Практична важливість дослідження визначається тим, що його результати можуть бути використані для вдосконалення організації співпраці між соціальними службами та недержавними організаціями на рівні територіальних

громад, центрів соціальних служб, органів місцевого самоврядування, благодійних фондів і громадських організацій. Особливо важливою є розробка рекомендацій щодо покращення механізмів комунікації, координації, розподілу функцій, планування спільних заходів і моніторингу результатів партнерської діяльності.

Мета роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному аналізі партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи, а також у визначенні напрямів удосконалення такої взаємодії в сучасних умовах.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі **завдання**:

1. Розкрити теоретичні засади партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи.
2. Охарактеризувати роль соціальних служб і недержавних організацій у системі надання соціальних послуг.
3. Проаналізувати нормативно-правові та організаційні механізми взаємодії державного і недержавного секторів у соціальній сфері.
4. Визначити основні проблеми та обмеження партнерської взаємодії соціальних служб з недержавними організаціями.
5. Обґрунтувати напрями вдосконалення партнерства соціальних служб і недержавних організацій у сфері соціальної роботи.

Об'єктом дослідження є система партнерської взаємодії у сфері соціальної роботи.

Предметом дослідження є організаційно-правові, інституційні та практичні особливості партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у процесі надання соціальних послуг.

Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Зокрема, метод аналізу використано для розкриття змісту поняття партнерства у сфері соціальної роботи; метод синтезу — для узагальнення підходів до взаємодії соціальних служб і недержавних організацій; порівняльний метод — для зіставлення функцій державного та недержавного секторів у соціальній сфері; системний підхід — для розгляду партнерства як

цілісного механізму організації соціальної підтримки; метод узагальнення — для формулювання висновків і практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності міжсекторної взаємодії.

Інформаційну базу дослідження становлять нормативно-правові акти України, наукові праці українських і зарубіжних дослідників у галузі соціальної роботи, соціальної політики, публічного управління та громадянського суспільства, аналітичні матеріали Міністерства соціальної політики України, звіти міжнародних і громадських організацій, а також матеріали, що висвітлюють практику надання соціальних послуг в Україні.

Проблематика партнерства соціальних служб з недержавними організаціями має міждисциплінарний характер, оскільки перебуває на перетині соціальної роботи, соціальної політики, публічного управління, права, соціології, менеджменту соціальних послуг та теорії громадянського суспільства. У науковій літературі вона розглядається не лише як питання організаційної взаємодії окремих установ, а як ширша проблема розподілу соціальної відповідальності між державою, місцевим самоврядуванням, громадським сектором, благодійними організаціями, волонтерськими ініціативами та міжнародними партнерами.

Теоретичні основи соціальної роботи, її принципи, функції, професійні цінності та методи розкрито у працях українських дослідників Т. В. Семигіної, І. М. Григи, Н. Б. Бондаренко, Н. В. Кабаченко, М. П. Лукашевича та інших науковців, які значну увагу приділяли становленню соціальної роботи як професійної діяльності й академічної галузі знань в Україні. Зокрема, у виданнях школи соціальної роботи Києво-Могилянської академії соціальна робота розглядається як система професійної допомоги, що передбачає не лише індивідуальну підтримку клієнта, а й залучення ресурсів громади, розвиток мережі соціальних послуг та координацію різних суб'єктів соціальної підтримки [5]. Видання М. П. Лукашевича і Т. В. Семигіної «Соціальна робота. Теорія і практика» також належить до базових джерел, у яких систематизовано теоретичні й прикладні аспекти соціальної роботи, що можуть бути використані для розкриття ролі соціальних служб у процесі надання допомоги населенню [6].

Окреме місце в дослідженні теми займають праці Л. Т. Тютті та І. Б. Іванової, у яких соціальна робота аналізується як практично орієнтована діяльність, пов'язана з організацією підтримки різних категорій населення. Важливо, що в навчальному посібнику цих авторок серед ключових питань виокремлено партнерство соціальних служб із благодійними та громадськими організаціями, що безпосередньо співвідноситься з темою магістерської роботи [7]. Це дає підстави розглядати партнерство не як другорядний або допоміжний елемент соціальної роботи, а як одну з необхідних умов її ефективної реалізації, особливо у випадках, коли потреби отримувачів соціальних послуг є комплексними й потребують залучення кількох інституцій одночасно.

Вагомий внесок у розроблення проблеми соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг зробила І. В. Мещан. У її працях соціальне партнерство розглядається як механізм надання соціальних послуг на рівні територіальної громади. Дослідниця акцентує увагу на тому, що ефективна система соціальної підтримки в громаді передбачає взаємодію органів влади, місцевого самоврядування, громадських організацій, закладів соціального обслуговування, груп самопомогі та інших суб'єктів, здатних забезпечити більш повне реагування на соціальні потреби населення [8]. Такий підхід є важливим для цієї магістерської роботи, оскільки дає можливість розглядати партнерство соціальних служб і недержавних організацій не лише на загальнодержавному рівні, а й у практичній площині діяльності територіальних громад.

У сучасних дослідженнях дедалі більше уваги приділяється саме міжсекторній взаємодії у сфері соціальних послуг. Зокрема, аналітичний звіт Cedos 2024 року присвячений співпраці громад із недержавним сектором у сфері надання соціальних послуг. У ньому наголошується, що досвід громад щодо залучення недержавних організацій є неоднорідним і залежить від соціально-економічної ситуації, безпекових умов, управлінської спроможності органів місцевого самоврядування, наявності стратегій розвитку соціальної сфери та реальної готовності до співпраці з громадським сектором [9]. Це особливо актуально для України в умовах воєнних викликів, коли потреба в соціальних

послугах зростає швидше, ніж інституційні можливості державних і комунальних служб.

Наукова новизна дослідження полягає в комплексному осмисленні партнерства соціальних служб з недержавними організаціями як важливого чинника підвищення ефективності соціальної роботи. У роботі акцентовано увагу на тому, що така взаємодія має розглядатися не лише як допоміжний інструмент реалізації соціальної політики, а як необхідна умова формування більш гнучкої, відкритої та орієнтованої на потреби людини системи соціальної підтримки.

Практичне значення магістерської роботи полягає в можливості використання її положень під час організації співпраці між соціальними службами, органами місцевого самоврядування, громадськими та благодійними організаціями. Запропоновані висновки й рекомендації можуть бути корисними для фахівців соціальної роботи, працівників центрів соціальних служб, представників громадського сектору, а також для подальших наукових досліджень, присвячених розвитку міжсекторного партнерства у соціальній сфері.

У межах соціальної роботи партнерство доцільно розглядати не як одноразову співпрацю між установами, а як стійкий спосіб організації соціальної допомоги, за якого різні суб'єкти поєднують власні ресурси для досягнення спільного соціального результату. Такий підхід відрізняється від традиційної адміністративної моделі, де головна роль належить державній установі, а інші учасники лише виконують допоміжні функції. Партнерська модель передбачає ширший розподіл відповідальності, оскільки соціальні проблеми населення не можуть бути повністю розв'язані лише силами одного сектору. Держава забезпечує нормативну основу, фінансування, гарантії та інституційну сталість; територіальні громади конкретизують потреби населення на місцевому рівні; недержавні організації доповнюють систему допомоги гнучкістю, спеціалізованими програмами, експертністю й можливістю залучати додаткові ресурси [1; 7; 10].

Поняття партнерства у сфері соціальної роботи пов'язане з ідеєю переходу від закритої бюрократичної моделі управління до моделі мережевої взаємодії. У працях С. Осборна, присвячених концепції нового публічного врядування, підкреслюється, що надання суспільно значущих послуг дедалі частіше відбувається не через ізольовану діяльність державних інституцій, а через мережі організацій, які взаємодіють між собою на основі спільних цілей, обміну ресурсами та взаємної залежності [10]. Для соціальної роботи ця ідея має особливу вагу, оскільки допомога людині часто охоплює правовий, психологічний, медичний, освітній, побутовий, матеріальний і реабілітаційний компоненти. Жодна установа не здатна повністю забезпечити всі ці напрями самотійно, тому партнерство стає формою практичного поєднання різних можливостей.

Зміст соціального партнерства не зводиться до підписання меморандумів, угод або спільних планів заходів. Формальні документи можуть бути корисними, оскільки визначають межі відповідальності, порядок взаємодії та напрями співпраці, однак реальна ефективність партнерства виявляється у здатності сторін діяти узгоджено в конкретній ситуації. Наприклад, коли сім'я перебуває у складних життєвих обставинах, соціальна служба може провести оцінку потреб, оформити соціальний супровід і визначити індивідуальний план роботи, тоді як громадська або благодійна організація може надати гуманітарну допомогу, психологічну підтримку, тимчасове житло, юридичну консультацію чи послуги кризового втручання. За такої моделі кожен учасник не дублює функції іншого, а доповнює загальну систему допомоги.

У теоретичному вимірі партнерство соціальних служб із недержавними організаціями можна розглядати через категорію спільного вироблення соціальних послуг. У зарубіжній літературі для цього використовується поняття *co-production*, що означає участь різних суб'єктів, зокрема державних установ, громадських організацій, громадян і самих отримувачів послуг, у створенні суспільно корисного результату [11]. Для соціальної роботи така логіка є продуктивною, оскільки клієнт не постає лише пасивним одержувачем допомоги. Навпаки, ефективна соціальна підтримка передбачає залучення самої

людини, її сім'ї, громади, фахівців і партнерських організацій до процесу подолання проблемної ситуації. У цьому сенсі партнерство має не лише організаційний, а й гуманістичний зміст, адже воно спрямоване на посилення суб'єктності людини та її здатності відновлювати власне соціальне функціонування.

Окремої уваги потребує розмежування понять «співпраця», «координація», «взаємодія» і «партнерство». Співпраця може бути ситуативною та короткостроковою, наприклад у межах одного заходу або окремої акції допомоги. Координація передбачає узгодження дій, щоб уникнути дублювання або суперечностей. Взаємодія є ширшим поняттям, яке охоплює будь-які форми контактів між організаціями. Партнерство ж має більш сталий характер, оскільки ґрунтується на спільній меті, взаємній відповідальності, довірі, регулярному обміні інформацією та визнанні цінності кожного учасника. Саме тому не кожна співпраця соціальної служби з громадською організацією може вважатися повноцінним партнерством.

Для сфери соціальної роботи партнерство має кілька рівнів прояву. На інституційному рівні воно пов'язане з нормативно-правовими умовами, які дозволяють соціальним службам і недержавним організаціям брати участь у наданні соціальних послуг. Закон України «Про соціальні послуги» прямо передбачає можливість залучення різних надавачів соціальних послуг, зокрема недержавних, що відкриває простір для розширення партнерських моделей [1]. На організаційному рівні партнерство виявляється у спільних програмах, договорах, механізмах перенаправлення клієнтів, соціальному замовленні, участі громадських організацій у місцевих програмах і проєктах. На професійному рівні воно пов'язане з комунікацією між фахівцями, обміном досвідом, спільним навчанням, супервізією, узгодженням етичних стандартів і практик роботи з клієнтами. На рівні громади партнерство проявляється через залучення місцевих ресурсів, активізацію мешканців, розвиток волонтерських ініціатив і формування мережі підтримки для вразливих груп населення [7; 15].

Ресурсна природа партнерства особливо помітна в умовах обмежених можливостей державного сектору. Соціальні служби часто стикаються з

нестачею кадрів, високим навантаженням на фахівців, недостатнім фінансуванням окремих програм, складністю бюрократичних процедур і нерівномірністю розвитку послуг у різних громадах. Недержавні організації можуть частково компенсувати ці обмеження через грантові програми, благодійні внески, волонтерські команди, міжнародну технічну допомогу та спеціалізовані сервіси. Проте ресурсний підхід не повинен перетворювати громадський сектор лише на джерело додаткових коштів або гуманітарної допомоги. Його потенціал також полягає в експертності, адвокації, громадському контролі, інноваційних практиках і здатності швидко виявляти нові соціальні потреби [12; 13].

Соціальне партнерство у сфері соціальної роботи має розвиватися на основі клієнтоцентрованого підходу. Це означає, що основою взаємодії між соціальними службами й недержавними організаціями має бути не зручність установ, не формальні показники звітності й не конкуренція за ресурси, а реальні потреби людини або сім'ї. Якщо партнерство не покращує доступ до послуг, не скорочує шлях клієнта до отримання допомоги, не підвищує якість соціального супроводу і не сприяє подоланню складних життєвих обставин, його ефективність залишається сумнівною. Саме тому оцінювати партнерську взаємодію доцільно не лише за кількістю укладених угод чи проведених заходів, а за тим, наскільки вона змінює становище отримувачів соціальних послуг.

У практиці соціальної роботи партнерство часто постає як відповідь на комплексність життєвої ситуації клієнта. Наприклад, внутрішньо переміщена особа може одночасно потребувати житла, матеріальної допомоги, психологічної підтримки, працевлаштування, оформлення документів, доступу до медичних послуг і соціальної адаптації в новій громаді. Соціальна служба може забезпечити оцінювання потреб і супровід, але без залучення громадських організацій, центрів зайнятості, благодійних фондів, медичних установ, освітніх закладів і волонтерських ініціатив допомога залишатиметься фрагментарною. Через це партнерство варто розуміти як спосіб подолання розірваності соціальної підтримки.

Довіра між учасниками партнерства формується не автоматично. Вона залежить від попереднього досвіду співпраці, прозорості ухвалення рішень, готовності сторін дотримуватися домовленостей, відкритості інформації та поваги до професійної автономії кожного суб'єкта. Якщо соціальні служби сприймають недержавні організації лише як виконавців окремих доручень, а громадський сектор розглядає державні установи лише як бюрократичну перешкоду, партнерство втрачає зміст. Продуктивна взаємодія можлива тоді, коли сторони визнають різні, але взаємодоповнювальні ролі одна одної. Соціальні служби забезпечують правову й професійну основу допомоги, а недержавні організації посилюють її гнучкість, доступність і ресурсну наповненість.

Комунікація є одним із базових механізмів партнерства, однак її значення часто недооцінюється. Наявність декількох організацій у громаді ще не означає, що між ними існує дієва взаємодія. Для цього потрібні сталі канали зв'язку, спільні зустрічі, алгоритми перенаправлення клієнтів, контактні особи, обмін інформацією про доступні послуги та узгодження дій у кризових випадках. Без таких процедур соціальна допомога може стати хаотичною: одні клієнти отримують підтримку з кількох джерел одночасно, тоді як інші залишаються поза увагою системи. Координація дозволяє уникнути дублювання, зменшити витрати ресурсів і зробити допомогу більш адресною.

Партнерство не позбавлене внутрішніх суперечностей. Між соціальними службами й недержавними організаціями можуть виникати відмінності в організаційній культурі, підходах до роботи, темпах ухвалення рішень, вимогах до звітності та розумінні пріоритетів. Державні й комунальні установи діють у межах нормативних процедур, тоді як громадські організації часто орієнтовані на проєктну логіку, швидкість реагування та вимоги донорів. Ці відмінності не обов'язково є перешкодою, якщо вони усвідомлюються й враховуються під час планування спільної діяльності. Проблеми виникають тоді, коли сторони не узгоджують очікування, не визначають відповідальність або не мають єдиного бачення результату.

Нормативне закріплення участі недержавних організацій у соціальній сфері створює лише передумови для партнерства. Сам факт існування законів, реєстрів, місцевих програм або можливостей соціального замовлення не гарантує ефективної взаємодії. Потрібна управлінська спроможність громад, професійна підготовка фахівців, прозорі процедури фінансування, зрозумілі критерії якості послуг і готовність до міжсекторного діалогу. Без цього партнерство може залишатися декларативним, тобто присутнім у документах, але слабким у практичній роботі з клієнтами.

Український контекст надає темі партнерства особливої гостроти. В умовах війни, внутрішнього переміщення, руйнування соціальної інфраструктури, зростання потреб у психологічній допомозі, реабілітації, підтримці сімей військовослужбовців, ветеранів, дітей і людей з інвалідністю соціальні служби не можуть діяти ізольовано. Недержавні організації в багатьох громадах стали активними учасниками кризового реагування, гуманітарної допомоги, психосоціальної підтримки та відновлення соціальних зв'язків. Проте така активність потребує координації, щоб допомога не була випадковою, нерівномірною або залежною лише від короткострокових проєктів.

З методологічної позиції партнерство у сфері соціальної роботи можна визначити як організовану, ціннісно узгоджену та ресурсно обґрунтовану взаємодію соціальних служб і недержавних організацій, спрямовану на виявлення, попередження та подолання складних життєвих обставин шляхом поєднання професійних, управлінських, громадських, фінансових і волонтерських ресурсів. Таке визначення дозволяє уникнути надто вузького розуміння партнерства як простої співпраці й водночас підкреслює його практичну спрямованість на потреби отримувачів соціальних послуг.

Узагальнення теоретичних підходів дає підстави стверджувати, що соціальне партнерство у сфері соціальної роботи має кілька ключових ознак: наявність спільної соціальної мети; участь щонайменше двох автономних суб'єктів; розподіл функцій і відповідальності; обмін ресурсами та інформацією; орієнтація на потреби клієнта; узгодження дій; взаємна довіра; здатність до

тривалої співпраці. За відсутності цих ознак взаємодія може залишатися епізодичною або формальною, але не досягати рівня повноцінного партнерства.

1.2. Соціальні служби як суб'єкти реалізації соціальної політики та надання соціальних послуг

Соціальні служби займають провідне місце в системі соціальної роботи, оскільки саме через їхню діяльність соціальна політика набуває практичного виміру. Якщо на рівні держави соціальна політика формулюється через закони, програми, стратегії, стандарти та управлінські рішення, то на рівні конкретної людини вона реалізується через доступ до соціальних послуг, консультування, супровід, кризове втручання, профілактику, соціальну адаптацію та інші форми підтримки. Через це соціальні служби не можна розглядати лише як адміністративні структури, що виконують окремі доручення органів влади. Їхня діяльність має професійний, комунікативний, організаційний і правозахисний характер, адже вона безпосередньо пов'язана з потребами людей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Закон України «Про соціальні послуги» визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання або мінімізацію негативних наслідків для осіб і сімей [1]. Це положення дає змогу розглядати соціальні служби як інституції, що працюють не лише з наслідками соціальних проблем, а й із чинниками, які можуть спричинити погіршення становища людини або сім'ї. Тобто соціальна служба має реагувати не тільки тоді, коли кризова ситуація вже сформувалася, а й тоді, коли існує ризик її виникнення. Саме профілактична спрямованість є однією з ознак сучасного розуміння соціальної роботи. Чинний закон також передбачає, що надавачами соціальних послуг можуть бути суб'єкти різних форм власності, що створює правові умови для взаємодії державних, комунальних і недержавних учасників системи соціальної підтримки.

У працях Т. Семигіної соціальна робота розглядається як сфера професійної діяльності, спрямована не лише на підтримку окремої особи, а й на

зміну соціального середовища, яке впливає на її життєву ситуацію [5, с. 41–43]. Такий підхід є суттєвим для розуміння ролі соціальних служб, оскільки вони працюють не ізольовано з «проблемою клієнта», а з ширшою системою обставин: сімейними відносинами, матеріальним становищем, доступом до освіти, медичних послуг, житла, зайнятості, правової допомоги та підтримки громади. Соціальна служба в такому разі постає як координатор допомоги, який не обмежується фіксацією звернення, а має організувати комплексну відповідь на потреби людини.

М. Лукашевич і Т. Семигіна наголошують, що соціальна робота поєднує індивідуальну допомогу, соціальний захист і сприяння активізації ресурсів самої людини [6, с. 28–30]. Звідси випливає, що соціальні служби мають діяти не за логікою пасивного обслуговування, а за логікою підтримки соціальної самостійності клієнта. Йдеться про допомогу, яка не лише тимчасово полегшує становище особи, а й створює умови для відновлення її здатності самостійно розв'язувати життєві проблеми. Наприклад, робота з безробітною особою може передбачати не лише матеріальну підтримку, а й перенаправлення до центру зайнятості, психологічне консультування, допомогу в оформленні документів, сприяння професійному навчанню або залучення громадських організацій, що реалізують програми соціальної адаптації.

Л. Тюття та І. Іванова розглядають соціальну роботу як практичну діяльність, що передбачає допомогу різним категоріям населення через систему соціальних послуг, підтримки й супроводу [7, с. 62–65]. У цьому контексті соціальні служби виконують роль посередника між людиною та суспільними ресурсами. Така посередницька функція є особливо помітною тоді, коли особа не знає, куди звернутися, не має достатньої інформації про свої права або не здатна самостійно подолати бюрократичні бар'єри. Для вразливих груп населення — дітей, осіб з інвалідністю, людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, постраждалих від насильства — доступ до допомоги часто залежить саме від того, наскільки ефективно соціальна служба зможе зорієнтувати людину в системі підтримки.

Функціональне призначення соціальних служб охоплює кілька взаємопов'язаних напрямів. Передусім ідеться про виявлення осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають ризик у них опинитися. Така діяльність потребує не лише реагування на звернення, а й активної роботи в громаді, співпраці з освітніми закладами, медичними установами, поліцією, службами у справах дітей, центрами зайнятості, громадськими й благодійними організаціями. Далі відбувається оцінювання потреб, тобто визначення характеру проблеми, ресурсів клієнта, рівня ризику, необхідного обсягу допомоги та можливих суб'єктів, яких слід залучити до роботи. На основі такої оцінки формується план соціальної підтримки або соціального супроводу.

О. Безпалько, досліджуючи соціальну роботу в громаді, підкреслює, що ефективність соціальної допомоги значною мірою залежить від здатності фахівців бачити громаду як простір ресурсів, а не лише як територію проживання населення [15, с. 34–36]. Для теми партнерства це положення має особливе значення. Соціальна служба, яка працює в громаді, повинна знати не тільки кількість отримувачів послуг чи перелік проблемних категорій, а й наявні громадські ініціативи, благодійні фонди, волонтерські групи, релігійні організації, освітні заклади, медичні установи, бізнес-структури, що можуть бути залучені до соціальної підтримки. У такому розумінні соціальна служба виконує роль організатора локальної мережі допомоги.

У системі реалізації соціальної політики соціальні служби забезпечують зв'язок між нормативно визначеними гарантіями та реальними потребами населення. Законодавство може проголошувати право людини на допомогу, однак без відповідної інституції, яка організує її надання, це право залишатиметься декларативним. Саме тому соціальні служби виконують перетворювальну функцію: вони переводять загальні норми соціальної політики у конкретні дії — консультування, супровід, кризове реагування, догляд, адаптацію, інтеграцію, перенаправлення, представництво інтересів. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» також визначає організаційні й правові засади такої роботи, що підкреслює значення спеціалізованих соціальних інституцій у підтримці сімей, дітей і молоді [16].

Офіційний текст цього закону прямо пов'язує соціальну роботу з відповідною системою суб'єктів і правових механізмів.

Н. Кабаченко у працях, присвячених розвитку соціальної роботи в Україні, звертає увагу на те, що професійна соціальна робота потребує не лише нормативного регулювання, а й належної підготовки фахівців, етичної культури, методичного забезпечення та здатності працювати з різними категоріями клієнтів [5, с. 88–91]. Для соціальних служб це означає, що їхня ефективність залежить не тільки від кількості працівників або обсягу фінансування, а й від якості професійної взаємодії з людиною. Соціальний працівник має бути здатним не лише оформити документи чи надати інформацію, а й встановити довірливий контакт, оцінити ризики, визначити приховані потреби, уникнути стигматизації клієнта та побудувати індивідуальну траєкторію допомоги.

Соціальні служби у сфері партнерства з недержавними організаціями виконують координуючу функцію. Вони можуть бути першою ланкою, яка виявляє потребу, проводить оцінювання ситуації та визначає, які саме ресурси необхідно залучити. Наприклад, якщо сім'я має матеріальні труднощі, проблема може не обмежуватися лише нестачею коштів. Вона може включати безробіття, борги, конфлікти в сім'ї, психологічне виснаження, проблеми зі здоров'ям, труднощі в навчанні дітей. За таких умов соціальна служба має не лише надати базову консультацію, а й залучити інших суб'єктів: центр зайнятості, психолога, громадську організацію, благодійний фонд, службу у справах дітей, медичний заклад. Координація дає можливість уникнути хаотичного надання допомоги й забезпечити послідовність роботи з клієнтом.

І. Мещан, аналізуючи соціальне партнерство в територіальній громаді, доводить, що місцевий рівень є найбільш наближеним до реальних потреб населення, а тому саме в громаді найвиразніше проявляється необхідність співпраці між соціальними службами, органами місцевого самоврядування й недержавними організаціями [8, с. 48–50]. Такий підхід дає підстави стверджувати, що соціальна служба не може діяти як закрита установа, відірвана від громадського середовища. Її результативність залежить від здатності встановлювати робочі контакти, підтримувати комунікацію з партнерами, знати

реальні ресурси громади та своєчасно оновлювати інформацію про можливості допомоги.

В умовах децентралізації роль соціальних служб на місцевому рівні посилилася. Територіальні громади отримали ширші можливості у сфері планування й організації соціальних послуг, однак разом із цим зросла відповідальність за доступність і якість допомоги. У багатьох громадах саме соціальні служби стали тими структурами, які мають поєднувати управлінські рішення місцевої влади з реальними потребами населення. Їхня діяльність повинна охоплювати не лише реагування на індивідуальні звернення, а й аналіз соціальної ситуації в громаді, виявлення груп ризику, участь у підготовці місцевих програм соціального захисту, взаємодію з недержавними організаціями та моніторинг результативності наданих послуг.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг є одним з інструментів упорядкування системи соціальних послуг, оскільки дозволяє обліковувати суб'єктів, які беруть участь у їх наданні. Міністерство соціальної політики України зазначає, що порядок ведення такого Реєстру визначено постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99, а сам Реєстр пов'язаний із функціонуванням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Для теми магістерської роботи це має практичне значення, оскільки облік надавачів послуг створює умови для прозорішої взаємодії між державним, комунальним і недержавним секторами. Якщо недержавна організація відповідає визначеним критеріям і внесена до відповідного реєстру, вона може розглядатися не лише як благодійний помічник, а як повноцінний учасник системи соціальних послуг.

Соціальні служби також виконують функцію захисту прав отримувачів соціальних послуг. У процесі роботи з клієнтами вони мають враховувати принципи поваги до гідності людини, недискримінації, конфіденційності, добровільності, доступності й індивідуального підходу. Ці принципи мають не формальний, а практичний характер. Наприклад, робота з особою, яка пережила насильство, потребує не тільки перенаправлення до відповідної організації, а й дотримання безпеки, конфіденційності, недопущення повторної травматизації. Робота з людиною похилого віку або особою з інвалідністю потребує врахування

фізичних, психологічних, побутових і комунікативних бар'єрів. Тому професійна діяльність соціальних служб завжди має бути пов'язана з етикою соціальної роботи.

І. Зверева у працях із соціальної педагогіки та соціальної роботи акцентує увагу на тому, що фахівець соціальної сфери має працювати не лише з окремою проблемою, а з усією системою соціальних зв'язків людини [14, с. 112–114]. Ця думка є продуктивною для аналізу соціальних служб як суб'єктів соціальної політики, оскільки вони повинні бачити людину в контексті її сім'ї, громади, соціального оточення, доступу до ресурсів і можливостей самореалізації. У такому разі соціальна допомога не зводиться до короткочасного втручання, а спрямовується на відновлення соціальної включеності людини.

Практика соціальної роботи свідчить, що соціальні служби часто діють на межі різних сфер: соціального захисту, освіти, охорони здоров'я, правової допомоги, зайнятості, житлової політики, сімейної підтримки. Через це їхня діяльність має міжвідомчий характер. Наприклад, робота з дитиною, яка перебуває у складних життєвих обставинах, не може бути справою лише одного соціального працівника. Вона потребує взаємодії школи, служби у справах дітей, медичних працівників, психологів, поліції, батьків або законних представників, а в окремих випадках — громадських організацій, що спеціалізуються на захисті прав дитини. Соціальна служба в цій системі має забезпечити узгодження дій, щоб допомога не була розірваною між різними установами.

Партнерство з недержавними організаціями розширює можливості соціальних служб, але водночас вимагає від них належної управлінської культури. Необхідно визначати, які організації можуть бути партнерами, які послуги вони надають, яким є рівень їхньої професійності, чи дотримуються вони етичних стандартів, чи мають ресурси для сталої роботи. Без такого аналізу співпраця може бути ситуативною або ризикованою. Соціальна служба несе відповідальність перед клієнтом, тому не може механічно перенаправляти людину до будь-якої організації без розуміння якості її діяльності. Саме тому важливими є реєстри надавачів, місцеві бази партнерів, меморандуми, алгоритми

перенаправлення та регулярна комунікація між учасниками соціальної підтримки.

У роботі соціальних служб простежується поєднання трьох рівнів діяльності: індивідуального, групового та громадського. На індивідуальному рівні фахівець працює з конкретною особою або сім'єю, оцінює потреби, складає план підтримки, здійснює супровід. На груповому рівні соціальна служба може організовувати тренінги, групи підтримки, профілактичні заходи, інформаційні зустрічі. На громадському рівні вона бере участь у розвитку соціальних послуг, аналізі потреб громади, координації партнерів і формуванні локальної системи допомоги. Саме на громадському рівні найповніше проявляється потреба у взаємодії з недержавними організаціями.

Соціальні служби в сучасних умовах стикаються з низкою викликів. Серед них — кадровий дефіцит, високий рівень емоційного навантаження, збільшення кількості отримувачів послуг, ускладнення соціальних випадків, потреба в роботі з наслідками війни, внутрішнім переміщенням, втратою житла, сімейними кризами, травматичним досвідом, проблемами адаптації та реінтеграції. За таких умов ізольована діяльність соціальної служби стає недостатньою. Партнерство з недержавними організаціями дозволяє посилити систему допомоги, проте не скасовує потреби в професійному ядрі, яке забезпечують саме соціальні служби.

З огляду на це соціальні служби можна визначити як ключових інституційних суб'єктів соціальної роботи, які забезпечують реалізацію соціальної політики через оцінювання потреб населення, організацію соціальних послуг, соціальний супровід, координацію міжвідомчої взаємодії, захист прав отримувачів допомоги та залучення ресурсів громади. Їхня роль у партнерстві з недержавними організаціями полягає не в адміністративному контролі над громадським сектором, а в упорядкуванні спільної діяльності, забезпеченні професійних стандартів і спрямуванні різних ресурсів на потреби конкретної людини або сім'ї. Такий підхід дозволяє розглядати соціальні служби як основу системи соціальної підтримки, навколо якої може формуватися ширша мережа партнерських зв'язків.

Отже, соціальні служби є не лише виконавцями окремих завдань соціальної політики, а й активними організаторами соціальної роботи на рівні громади. Їхня діяльність поєднує правові, професійні, етичні, комунікативні та управлінські компоненти. У взаємодії з недержавними організаціями вони здатні забезпечити більш комплексну й адресну допомогу населенню, особливо тим категоріям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Саме тому подальший розвиток соціальної роботи потребує зміцнення спроможності соціальних служб, підвищення професійної підготовки фахівців і формування сталих партнерських механізмів із громадським сектором.

1.3. Недержавні організації в системі соціальної підтримки населення: функції, напрями діяльності та потенціал взаємодії

Недержавні організації є помітними суб'єктами соціальної підтримки населення, оскільки їхня діяльність пов'язана із задоволенням суспільно значущих потреб, захистом прав вразливих груп, залученням громадської ініціативи та розширенням доступу до різних форм допомоги. У сфері соціальної роботи вони не лише доповнюють діяльність державних і комунальних соціальних служб, а й формують окремий простір соціальної активності, у межах якого поєднуються благодійність, волонтерство, адвокація, просвітництво, кризове реагування та практичне надання підтримки. Саме тому дослідження партнерства соціальних служб з недержавними організаціями потребує розгляду громадського сектору як важливої складової системи соціальної роботи.

У правовому полі України діяльність недержавних організацій регулюється низкою нормативно-правових актів. Закон України «Про громадські об'єднання» визначає громадське об'єднання як добровільне об'єднання фізичних осіб або юридичних осіб приватного права, створене для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема соціальних, інтересів [2]. Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» установлює правові засади благодійної діяльності, визначає напрями її здійснення та організаційні форми благодійних структур [3]. У поєднанні із Законом України

«Про соціальні послуги» ці нормативні акти створюють підґрунтя для участі громадських і благодійних організацій у соціальній підтримці населення, зокрема у сфері надання допомоги особам і сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах [1].

У науковій літературі недержавний сектор розглядається як один із важливих учасників соціального розвитку та соціальної підтримки. У працях Т. Семигіної, І. Григи, Н. Кабаченко та інших дослідників соціальна робота аналізується як професійна діяльність, що передбачає не лише безпосередню допомогу людині, а й залучення ресурсів соціального середовища [5]. Такий підхід дає підстави розглядати недержавні організації не як зовнішній або другорядний елемент соціальної роботи, а як частину ширшої мережі підтримки, у якій взаємодіють державні установи, громада, фахівці, волонтери, благодійні фонди та самі отримувачі допомоги.

У працях М. Лукашевича і Т. Семигіної соціальна робота постає як діяльність, спрямована на підтримку людини, активізацію її ресурсів і відновлення соціального функціонування [6]. З цієї позиції недержавні організації можуть відігравати суттєву роль у тих випадках, коли людині або сім'ї потрібна не одна окрема послуга, а поєднання різних форм допомоги. Наприклад, внутрішньо переміщена особа може одночасно потребувати гуманітарної підтримки, психологічної консультації, допомоги з документами, тимчасового житла, правового супроводу та інтеграції в нову громаду. Соціальна служба може координувати процес підтримки, але залучення громадських і благодійних організацій значно розширює можливості допомоги.

Л. Тюття та І. Іванова у навчальному посібнику із соціальної роботи розглядають практичні аспекти допомоги різним категоріям населення, зокрема через систему соціальних служб, громадських і благодійних ініціатив [7]. У контексті цієї теми такий підхід є важливим, оскільки дозволяє пов'язати діяльність недержавних організацій із конкретними потребами людей. Громадський сектор часто працює там, де необхідна швидкість реагування, гнучкість, індивідуальний підхід і безпосередній контакт із цільовою групою. Це особливо помітно у випадках кризової допомоги, підтримки постраждалих від

насилюства, внутрішньо переміщених осіб, дітей, людей з інвалідністю, осіб похилого віку, ветеранів та інших груп, які потребують комплексної соціальної підтримки.

Функції недержавних організацій у сфері соціальної підтримки населення можна розглядати в кількох напрямках. Насамперед вони виконують сервісну функцію, тобто беруть участь у безпосередньому наданні допомоги. Йдеться про консультування, гуманітарну підтримку, соціальний супровід, психологічну допомогу, юридичне інформування, організацію тимчасового проживання, підтримку сімей з дітьми, допомогу людям з інвалідністю, людям похилого віку, внутрішньо переміщеним особам, постраждалим від домашнього насильства та іншим вразливим категоріям. У таких випадках недержавні організації фактично виконують частину практичних завдань соціальної роботи, хоча їхня діяльність може здійснюватися як у межах довгострокових програм, так і в межах окремих проєктів.

Ресурсна функція недержавних організацій проявляється у здатності залучати додаткові можливості для допомоги населенню. Це можуть бути грантові кошти, благодійні внески, волонтерська праця, гуманітарні вантажі, експертна підтримка, міжнародне партнерство, інформаційні кампанії та спеціалізовані програми. Л. Саламон і Г. Анхаєр у дослідженнях неприбуткового сектору розглядають організації громадянського суспільства як суб'єктів, здатних мобілізувати суспільні ресурси та реагувати на потреби, які не завжди повністю охоплюються державними інституціями [12]. Для соціальної роботи це має практичне значення, оскільки залучення ресурсів громадського сектору може посилити спроможність соціальних служб і розширити перелік доступних видів допомоги.

Недержавні організації також виконують адвокаційну функцію. Вони можуть представляти інтереси вразливих груп, порушувати питання якості соціальних послуг, привертати увагу до проблем, що залишаються недостатньо видимими, брати участь у громадських обговореннях, ініціювати зміни до місцевих програм і здійснювати громадський моніторинг. Така діяльність має особливе значення для тих категорій населення, які стикаються з

дискримінацією, стигматизацією, браком інформації або складністю доступу до офіційних механізмів допомоги. Через діяльність громадських організацій ці групи отримують не лише практичну підтримку, а й можливість бути представленими в публічному та управлінському просторі.

Окреме значення має інноваційна функція громадського сектору. Г. Анхаєр у працях про неприбуткові організації підкреслює, що такі структури часто мають більшу гнучкість у запровадженні нових підходів до соціальної допомоги [13]. У соціальній роботі це може виявлятися через створення мобільних команд, кризових центрів, груп самопомоги, денних просторів підтримки, програм наставництва, соціальних майстерень, онлайн-консультування, спеціалізованих сервісів для ветеранів, молоді, дітей, осіб з інвалідністю чи внутрішньо переміщених осіб. Не всі такі практики одразу стають частиною офіційної системи соціальних послуг, однак вони можуть демонструвати ефективні моделі роботи, які згодом використовуються ширше.

Також такого роду організації нерідко мають кращий доступ до окремих цільових груп. Частина людей не звертається до державних установ через недовіру, страх осуду, бюрократичні складнощі, недостатню обізнаність про свої права або попередній негативний досвід. Громадські організації часто працюють ближче до повсякденного життя громади, використовують неформальні канали комунікації, залучають волонтерів і фахівців, які мають досвід роботи з конкретною проблематикою. Завдяки цьому вони можуть виявляти потреби, які не завжди потрапляють до офіційної статистики або звітності соціальних служб. О. Безпалько у працях із соціальної роботи в громаді розглядає громаду як простір соціальної взаємодії, підтримки та використання локальних ресурсів [15]. Такий підхід дає змогу пояснити, чому недержавні організації мають значний потенціал саме на місцевому рівні. Вони можуть краще знати особливості конкретної громади, потреби її мешканців, локальні проблеми, неформальні мережі підтримки, місцевих лідерів і доступні ресурси. У співпраці із соціальними службами цей потенціал може бути використаний для більш адресного планування допомоги та швидшого реагування на соціальні ризики.

I. Мещан досліджує соціальне партнерство як механізм надання соціальних послуг у територіальній громаді [8]. Її підхід є важливим для цієї магістерської роботи, оскільки дозволяє розглядати недержавні організації як учасників локальної системи соціальної підтримки, а не лише як виконавців окремих благодійних проєктів. На рівні громади партнерство соціальних служб, органів місцевого самоврядування та громадського сектору може забезпечити більш повне виявлення потреб населення, уникнення дублювання допомоги й залучення додаткових ресурсів для підтримки вразливих груп.

Сучасний український контекст посилив значення недержавних організацій у соціальній сфері. Воєнні дії, внутрішнє переміщення населення, руйнування житла, втрата роботи, психологічна травматизація, збільшення кількості людей, які потребують гуманітарної, правової, психологічної та соціальної підтримки, суттєво розширили поле діяльності громадського сектору. Аналітичні матеріали Cedoss, присвячені співпраці громад із недержавним сектором у сфері надання соціальних послуг, показують, що така співпраця є неоднорідною та залежить від управлінської спроможності громад, наявності партнерських зв'язків, безпекової ситуації, ресурсів і готовності місцевої влади до залучення громадських організацій [25]. Це свідчить про те, що потенціал недержавного сектору є значним, але його реалізація потребує організаційної підтримки й координації.

Участь недержавних організацій у соціальній сфері не повинна сприйматися як повна заміна діяльності соціальних служб. Держава та органи місцевого самоврядування зберігають відповідальність за забезпечення соціальних гарантій, дотримання стандартів, доступність базових соціальних послуг і захист прав отримувачів допомоги. Недержавні організації можуть посилювати цю систему, але не мають підміняти її. Найбільш ефективною є модель взаємодоповнення, за якої соціальні служби забезпечують нормативну, професійну й організаційну основу соціальної роботи, а громадський сектор додає гнучкість, мобільність, спеціалізовані ресурси й безпосередній контакт із цільовими групами.

Одним із механізмів інституційного залучення недержавних організацій є включення їх до системи надавачів соціальних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України № 99 визначає порядок формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг [17]. Наявність такого Реєстру має значення для впорядкування інформації про суб'єктів, які можуть надавати соціальні послуги, а також для підвищення прозорості взаємодії між державними, комунальними та недержавними надавачами. Для громадських і благодійних організацій це відкриває можливість бути не лише учасниками благодійних ініціатив, а й визнаними партнерами у сфері соціальних послуг.

Соціальне замовлення також може виступати практичним інструментом партнерства. Його зміст полягає в тому, що органи місцевого самоврядування можуть залучати недержавних надавачів до виконання окремих соціальних послуг або програм відповідно до потреб громади. Такий механізм дозволяє використовувати потенціал громадського сектору там, де він має відповідну експертизу, досвід і ресурси. Водночас соціальне замовлення потребує прозорих процедур, зрозумілих критеріїв відбору, належного фінансування, контролю якості та підзвітності результатів. Без цих умов воно може залишатися формальним інструментом, який не забезпечує реального покращення доступу населення до послуг.

Напрями діяльності недержавних організацій у сфері соціальної підтримки можна розглядати через основні групи отримувачів допомоги. Значна частина організацій працює з дітьми та сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах. Інші спеціалізуються на підтримці людей з інвалідністю, осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, постраждалих від насильства, бездомних осіб, людей із залежностями, молоді, осіб, які повертаються з місць позбавлення волі. Така спеціалізація дозволяє накопичувати практичний досвід у конкретних напрямках і пропонувати соціальним службам фахову або ресурсну підтримку.

Просвітницька діяльність недержавних організацій також має значення для розвитку соціальної роботи. Вони проводять тренінги, семінари, інформаційні кампанії, публічні заходи, поширюють матеріали про права людини,

профілактику насильства, інклюзію, ментальне здоров'я, соціальну адаптацію, підтримку сімей і доступ до соціальних послуг. Така діяльність може зменшувати ризики потрапляння людей у складні життєві обставини, підвищувати обізнаність населення та формувати культуру звернення по допомогу. Для соціальних служб співпраця з такими організаціями є корисною, оскільки дозволяє посилити профілактичний напрям соціальної роботи.

Волонтерські ініціативи, що часто діють у структурі або навколо недержавних організацій, становлять окремий ресурс соціальної підтримки. Вони здатні швидко мобілізувати людей, матеріальну допомогу, транспорт, інформаційні канали та локальні контакти. У кризових умовах це може мати вирішальне значення для оперативного реагування. Проте волонтерська діяльність у соціальній сфері потребує координації, особливо коли йдеться про роботу з дітьми, людьми з інвалідністю, постраждалими від насильства, людьми похилого віку або особами, які пережили травматичні події. Соціальні служби в такій взаємодії можуть забезпечувати професійні орієнтири, етичні стандарти та зв'язок із системою офіційної допомоги.

Разом із потенціалом недержавного сектору необхідно враховувати і його обмеження. Діяльність багатьох організацій залежить від грантового фінансування, донорських програм або волонтерської активності. Через це окремі послуги можуть бути несталими, обмеженими в часі або доступними лише в межах певного проєкту. Не всі організації мають достатній кадровий потенціал, адміністративну спроможність або досвід роботи зі складними випадками. У деяких ситуаціях може виникати конкуренція за ресурси, дублювання послуг або недостатня координація з місцевими соціальними службами. Такі ризики не заперечують значення громадського сектору, але засвідчують потребу в системній організації партнерства.

Ефективна взаємодія соціальних служб і недержавних організацій потребує чітких правил. До них належать визначення відповідальних осіб, порядок перенаправлення клієнтів, канали комунікації, дотримання конфіденційності, погодження меж відповідальності, обмін інформацією про доступні послуги, спільне планування заходів і моніторинг результатів. За відсутності таких правил

партнерство може залежати лише від особистих контактів окремих працівників або короткострокових проєктів. Натомість стала співпраця передбачає інституційно закріплені механізми, які зберігаються незалежно від зміни персоналу, донорських програм чи управлінських рішень.

Потенціал недержавних організацій у системі соціальної підтримки полягає не лише в наданні допомоги, а й у формуванні ширшої культури соціальної відповідальності. Їхня діяльність демонструє, що розв'язання соціальних проблем не може бути виключно завданням держави. Воно потребує участі громади, громадських ініціатив, фахівців, благодійників, волонтерів і самих отримувачів допомоги. Водночас така участь має бути узгодженою з принципами професійної соціальної роботи, законодавчими вимогами та стандартами якості соціальних послуг.

Отже, недержавні організації є значущими суб'єктами соціальної підтримки населення, які виконують сервісну, ресурсну, адвокаційну, просвітницьку, інноваційну й комунікативну функції. Їхня діяльність дозволяє розширити доступ до допомоги, посилити адресність соціальної роботи, залучити додаткові ресурси й забезпечити більш гнучке реагування на потреби вразливих груп. У партнерстві із соціальними службами недержавні організації можуть стати важливим ресурсом розвитку системи соціальних послуг. Разом із тим така взаємодія потребує нормативної визначеності, професійної координації, прозорих процедур і спільної орієнтації на потреби людини, сім'ї та громади.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було розкрито теоретико-методологічні засади партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи. Аналіз наукових підходів і нормативно-правових положень дав змогу визначити, що партнерство у соціальній сфері є не випадковою або допоміжною формою співпраці, а важливим механізмом організації комплексної підтримки населення. Його зміст полягає в узгодженій взаємодії державних, комунальних і недержавних суб'єктів, які поєднують власні ресурси, професійні можливості, організаційний досвід і практичні інструменти для надання допомоги особам та сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах.

З'ясовано, що соціальне партнерство у сфері соціальної роботи має багатовимірний характер. Воно охоплює правові, організаційні, професійні, ресурсні, комунікативні та етичні аспекти. На відміну від разової співпраці, партнерство передбачає сталість зв'язків, спільну мету, розподіл відповідальності, регулярний обмін інформацією, взаємну довіру та орієнтацію на потреби отримувачів соціальних послуг. Саме тому воно не може обмежуватися лише формальним укладанням угод або меморандумів. Реальний зміст партнерської взаємодії виявляється у практичній здатності соціальних служб і недержавних організацій спільно реагувати на соціальні проблеми, координувати допомогу й уникати дублювання функцій.

У межах розділу встановлено, що соціальні служби є ключовими суб'єктами реалізації соціальної політики та надання соціальних послуг. Їхня роль полягає не лише в адміністративному оформленні допомоги, а й у професійній оцінці потреб людини або сім'ї, організації соціального супроводу, консультуванні, профілактиці складних життєвих обставин, захисті прав отримувачів послуг і координації міжвідомчої взаємодії. Соціальні служби забезпечують зв'язок між нормативно визначеними соціальними гарантіями та реальними потребами населення, тому їх можна розглядати як інституційну основу системи соціальної підтримки.

Доведено, що ефективність діяльності соціальних служб значною мірою залежить від їхньої здатності працювати не ізольовано, а у взаємодії з іншими

суб'єктами соціальної сфери. Складні життєві обставини часто мають комплексний характер і можуть поєднувати матеріальні, психологічні, правові, медичні, сімейні, освітні та побутові проблеми. За таких умов одна установа не завжди спроможна забезпечити повний обсяг необхідної допомоги. Саме тому соціальна служба має виступати координатором локальної мережі підтримки, до якої можуть входити громадські та благодійні організації, волонтерські ініціативи, медичні й освітні заклади, центри зайнятості, служби у справах дітей та інші установи.

Охарактеризовано роль недержавних організацій у системі соціальної підтримки населення. Встановлено, що громадські об'єднання, благодійні фонди, волонтерські ініціативи та інші структури громадського сектору виконують низку важливих функцій: сервісну, ресурсну, адвокаційну, просвітницьку, інноваційну та комунікативну. Вони можуть безпосередньо надавати допомогу, залучати додаткові фінансові й матеріальні ресурси, представляти інтереси вразливих груп, проводити інформаційні кампанії, впроваджувати нові моделі соціальної підтримки та сприяти формуванню культури громадської відповідальності.

Недержавні організації мають значний потенціал у роботі з різними категоріями населення, зокрема з внутрішньо переміщеними особами, дітьми та сім'ями у складних життєвих обставинах, людьми з інвалідністю, особами похилого віку, ветеранами, постраждалими від насильства, бездомними особами та іншими вразливими групами. Їхня перевага полягає у гнучкості, мобільності, здатності швидко реагувати на нові виклики, залучати волонтерів і донорські ресурси, а також будувати довірливіший контакт із цільовими групами. Разом із тим недержавний сектор має певні обмеження, пов'язані із залежністю від грантового фінансування, нерівномірною організаційною спроможністю, несталістю окремих проєктів і потребою в професійній координації.

У розділі обґрунтовано, що найбільш продуктивною моделлю взаємодії соціальних служб і недержавних організацій є модель взаємодоповнення. Соціальні служби забезпечують правову визначеність, професійну основу, оцінювання потреб, соціальний супровід і дотримання стандартів соціальної

роботи. Недержавні організації, зі свого боку, посилюють систему допомоги завдяки гнучкості, додатковим ресурсам, спеціалізованим програмам, громадській довірі й можливості оперативного реагування. Поєднання цих можливостей дає змогу створити більш доступну, адресну та комплексну систему соціальної підтримки.

Проведений теоретичний аналіз показав, що партнерство соціальних служб з недержавними організаціями має особливе значення в умовах зростання соціальних ризиків, воєнних викликів, внутрішнього переміщення населення, збільшення кількості осіб, які потребують психологічної, правової, гуманітарної, реабілітаційної та соціальної допомоги. За таких обставин ізольована діяльність окремих установ є недостатньою, а міжсекторна взаємодія стає необхідною умовою підвищення ефективності соціальної роботи.

РОЗДІЛ II

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ І НЕДЕРЖАВНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ В УКРАЇНІ

2.1. Нормативно-правове забезпечення партнерства соціальних служб з недержавними організаціями

Партнерство соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи формується не лише на основі практичної потреби в об'єднанні ресурсів, а й у межах визначеного нормативно-правового поля. Для України це питання має особливе значення, оскільки система соціальних послуг поступово переходить від моделі, у якій основним надавачем допомоги виступала держава, до більш відкритої моделі, де до соціальної підтримки можуть залучатися комунальні установи, громадські об'єднання, благодійні організації, фізичні особи — підприємці та інші суб'єкти, які відповідають установленим вимогам. Такий підхід дає змогу розглядати партнерство не як виняток із загального правила, а як один із механізмів організації соціальної допомоги.

Базовим нормативним актом у цій сфері є Закон України «Про соціальні послуги». Він визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання або мінімізацію негативних наслідків для осіб і сімей [1]. У цьому законі закріплено підхід, за яким соціальні послуги можуть надаватися не лише державними чи комунальними установами, а й іншими суб'єктами, що відповідають установленим критеріям. Це положення створює правову основу для участі недержавних організацій у системі соціальної підтримки населення та відкриває можливість для формування партнерських моделей взаємодії між соціальними службами й громадським сектором.

Законодавче визнання різних надавачів соціальних послуг має принципове значення для розвитку соціальної роботи. Воно дає змогу відійти від уявлення, що допомога людині або сім'ї повинна здійснюватися виключно через державну установу. У складних життєвих обставинах людина може потребувати не однієї послуги, а комплексної підтримки, яка охоплює соціальний супровід,

психологічну допомогу, правове консультування, гуманітарну підтримку, реабілітацію, тимчасове розміщення, догляд, соціальну адаптацію та інші форми допомоги. Соціальні служби не завжди мають достатній ресурс для самостійного забезпечення всіх цих напрямів, тому законодавча можливість залучення інших суб'єктів є важливою умовою підвищення доступності соціальних послуг.

Правовий статус громадського сектору визначається також Законом України «Про громадські об'єднання». Відповідно до нього громадське об'єднання є добровільним об'єднанням фізичних осіб або юридичних осіб приватного права, створеним для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема соціальних, інтересів [2]. Це дає змогу громадським організаціям діяти у сфері соціальної підтримки, представляти інтереси вразливих груп, реалізовувати соціальні проєкти, брати участь у громадському контролі та співпрацювати з органами влади й соціальними службами. Така діяльність має не лише допоміжний, а й суспільно значущий характер, оскільки вона сприяє розширенню участі громадян у розв'язанні соціальних проблем.

Окрему правову основу для діяльності недержавного сектору створює Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації». Він визначає загальні засади благодійної діяльності, її напрями та організаційні форми [3]. Благодійні організації є особливо активними у сфері соціальної роботи, оскільки можуть надавати матеріальну допомогу, підтримувати соціальні програми, організовувати збори коштів, залучати волонтерів, допомагати особам, які перебувають у складних життєвих обставинах. У партнерстві із соціальними службами благодійні фонди можуть виконувати ресурсну, сервісну й кризову функції, доповнюючи офіційну систему допомоги.

Значення нормативного регулювання полягає не лише в тому, що воно дозволяє недержавним організаціям працювати в соціальній сфері. Воно також визначає межі відповідальності, критерії якості, процедури надання послуг і підстави для включення організацій до системи офіційних надавачів. Саме тому важливим інструментом є Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, порядок формування й ведення якого затверджено постановою Кабінету

Міністрів України № 99 від 27 січня 2021 року [17]. Реєстр покликаний упорядкувати інформацію про суб'єктів, які беруть участь у наданні соціальних послуг, і створює організаційні передумови для більш прозорої взаємодії між державними, комунальними та недержавними надавачами. Поточна редакція постанови № 99 є чинною, а її зміни враховують оновлення 2024 року.

Для організації практичної роботи має значення постанова Кабінету Міністрів України № 64 від 14 січня 2026 року «Деякі питання організації надання соціальних послуг». Нею затверджено порядок організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення й ведення випадку [26]. Цей документ замінив попередній порядок, затверджений постановою КМУ № 587 від 01.06.2020, яка втратила чинність. Для магістерської роботи це важливо, оскільки використання застарілої постанови як чинної могло б створити помилку в нормативній базі дослідження.

У контексті партнерства соціальних служб із недержавними організаціями особливу роль відіграє ведення випадку. Цей підхід передбачає не фрагментарне надання окремої послуги, а організацію цілісного процесу допомоги людині або сім'ї. Соціальний менеджер або фахівець із соціальної роботи має оцінити потреби, визначити складність ситуації, скласти план підтримки, залучити необхідні ресурси та контролювати виконання заходів. Недержавні організації в такій моделі можуть бути залучені як партнери, що забезпечують окремі види допомоги: психологічну, правову, гуманітарну, реабілітаційну, консультативну або іншу підтримку.

Нормативно-правове забезпечення партнерства також пов'язане з державними стандартами соціальних послуг. Державні стандарти встановлюють зміст, обсяг, умови, порядок і показники якості надання конкретних соціальних послуг. Вони необхідні для того, щоб допомога не була довільною, а відповідала визначеним вимогам. Для недержавних організацій це означає, що участь у системі соціальних послуг потребує не лише бажання допомагати, а й організаційної спроможності, професійної підготовки, дотримання етичних норм, ведення документації та забезпечення якості. Для соціальних служб

стандарти є підставою для оцінювання того, наскільки партнерська організація може бути залучена до роботи з певною категорією отримувачів послуг.

Зміни до Закону України «Про соціальні послуги», ухвалені у 2025 році, також варто враховувати в роботі, оскільки вони спрямовані на удосконалення надання соціальних послуг [27]. Для дослідження партнерства це важливо з огляду на те, що система соціальних послуг в Україні залишається динамічною й оновлюється відповідно до потреб суспільства. Воєнні виклики, внутрішнє переміщення населення, необхідність підтримки ветеранів, осіб з інвалідністю, сімей із дітьми, людей похилого віку та інших вразливих груп потребують гнучкішого нормативного регулювання й розширення кола суб'єктів, здатних надавати якісну допомогу.

Правове поле партнерства не обмежується законами й постановами. Значення мають також місцеві програми соціального захисту, стратегії розвитку територіальних громад, положення про центри соціальних служб, договори про співпрацю, меморандуми, грантові угоди, порядки перенаправлення отримувачів послуг і внутрішні регламенти роботи установ. Саме на місцевому рівні нормативні положення набувають практичного змісту. Якщо громада має реальне бачення розвитку соціальних послуг і готова залучати громадський сектор, партнерство може стати постійним механізмом роботи. Якщо ж місцеві документи залишаються формальними, взаємодія соціальних служб із недержавними організаціями часто має ситуативний характер.

Нормативно-правове забезпечення партнерства виконує кілька функцій. По-перше, воно легітимізує участь недержавних організацій у системі соціальної підтримки. По-друге, визначає вимоги до надавачів послуг і процедур їхньої діяльності. По-третє, створює підстави для фінансування або співфінансування соціальних послуг. По-четверте, забезпечує можливість контролю якості й підзвітності. По-п'яте, сприяє формуванню прозорих відносин між соціальними службами, органами місцевого самоврядування та громадським сектором.

Разом із тим нормативна база сама по собі не гарантує ефективного партнерства. Для її практичної реалізації потрібні управлінська спроможність громад, професійна підготовка фахівців, наявність активних недержавних організацій,

фінансові ресурси, довіра між учасниками та сталі комунікаційні механізми. Часто проблема полягає не у відсутності правових можливостей, а в недостатньому використанні вже наявних інструментів. Соціальні служби можуть формально мати право співпрацювати з громадськими організаціями, однак без налагоджених процедур така співпраця не стає системною.

Нормативно-правове забезпечення партнерства соціальних служб з недержавними організаціями охоплює кілька груп актів: базові закони у сфері соціальних послуг, акти, що визначають правовий статус громадських і благодійних організацій, підзаконні документи щодо реєстрації надавачів соціальних послуг, а також механізми залучення недержавного сектору до виконання соціальних програм.

Нормативно-правовий акт	Сфера регулювання	Значення для партнерства соціальних служб і недержавних організацій
Закон України «Про соціальні послуги»	Визначає правові та організаційні засади надання соціальних послуг, коло отримувачів і надавачів, порядок оцінювання потреб та організації допомоги	Створює базову правову основу для залучення різних суб'єктів до надання соціальних послуг, зокрема недержавних організацій
Закон України «Про громадські об'єднання»	Регулює порядок створення, діяльності та припинення громадських об'єднань	Забезпечує правову можливість участі громадських організацій у соціальних проектах, захисті прав вразливих груп і взаємодії з органами влади
Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»	Визначає засади благодійної діяльності та функціонування благодійних організацій	Дає правові підстави для надання благодійної, гуманітарної, матеріальної та іншої допомоги особам, які потребують соціальної підтримки
Постанова КМУ № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»	Визначає порядок формування та ведення Реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг	Сприяє обліку організацій, які можуть бути залучені до системи соціальних послуг, і підвищує прозорість партнерської взаємодії
Постанова КМУ № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»	Регулює механізм соціального замовлення	Створює можливість для залучення недержавних організацій до надання соціальних послуг за кошти місцевого бюджету або в межах програм громади

Нормативно-правовий акт	Сфера регулювання	Значення для партнерства соціальних служб і недержавних організацій
Державні стандарти соціальних послуг	Встановлюють зміст, обсяг, умови та показники якості окремих соціальних послуг	Визначають вимоги до якості допомоги незалежно від того, хто є надавачем — комунальна установа чи недержавна організація

Таблиця 2.1 – Нормативно-правова база партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи (складено автором на основі [1; 2; 3; 17; 26; 27])

2.2. Основні форми та механізми співпраці соціальних служб і громадського сектору у сфері соціальної роботи

Співпраця соціальних служб і недержавних організацій у сфері соціальної роботи формується як відповідь на потребу в комплексному, своєчасному та адресному реагуванні на соціальні проблеми населення. На відміну від ізольованої діяльності окремих установ, партнерська взаємодія передбачає поєднання професійного потенціалу соціальних служб, ресурсів громадського сектору, волонтерської активності, управлінських можливостей органів місцевого самоврядування та участі самих отримувачів соціальних послуг. Її практичний зміст полягає не лише в тому, що різні суб'єкти декларують готовність співпрацювати, а в тому, що вони спільно визначають потреби, розподіляють відповідальність, узгоджують дії та забезпечують безперервність допомоги.

Закон України «Про соціальні послуги» створює правову основу для участі різних суб'єктів у наданні соціальних послуг, оскільки передбачає можливість діяльності надавачів незалежно від форми власності [1]. Це положення є важливим для розуміння сучасної моделі соціальної роботи, у якій державні та комунальні соціальні служби залишаються базовими інституціями, однак не є єдиними учасниками процесу допомоги. Недержавні організації, благодійні фонди, волонтерські ініціативи та інші структури громадського сектору можуть долучатися до надання послуг, реалізації соціальних програм, гуманітарної підтримки, адвокації прав вразливих груп і профілактичної роботи.

Практичні форми співпраці соціальних служб і недержавних організацій можуть бути різними за глибиною, сталістю та рівнем формалізації. Найпростішими є інформаційний обмін, консультаційна взаємодія та спільне проведення заходів. Більш розвинені форми охоплюють перенаправлення отримувачів послуг, укладання меморандумів і договорів, роботу в міжвідомчих командах, реалізацію грантових проєктів, соціальне замовлення та включення недержавних організацій до системи надавачів соціальних послуг. Кожна з цих форм має власне призначення й може бути ефективною за умови чіткого розуміння ролі кожного учасника.

Для систематизації основних форм взаємодії соціальних служб і громадського сектору доцільно подати їх у вигляді таблиці 2.4.

Форма співпраці	Зміст взаємодії	Практичне значення для соціальної роботи
Інформаційний обмін	Передача інформації про потреби населення, наявні програми допомоги, соціальні послуги, контакти фахівців і партнерських організацій	Дає змогу швидше орієнтувати отримувачів послуг, уникати дублювання допомоги та краще планувати соціальну підтримку
Перенаправлення отримувачів послуг	Спрямування особи або сім'ї до організації, яка може надати спеціалізовану, гуманітарну, психологічну, правову чи іншу допомогу	Забезпечує доступ до тих ресурсів, яких соціальна служба не може надати самостійно
Спільні соціальні заходи	Проведення тренінгів, консультацій, інформаційних кампаній, груп підтримки, благодійних акцій	Посилює профілактичну, просвітницьку та комунікативну складову соціальної роботи

Форма співпраці	Зміст взаємодії	Практичне значення для соціальної роботи
Укладання меморандумів і договорів	Формальне закріплення напрямів, умов і принципів співпраці між соціальними службами та НДО	Створює організаційну основу для стабільної взаємодії та розподілу відповідальності
Соціальне замовлення	Залучення недержавного надавача до надання соціальних послуг відповідно до потреб громади	Дозволяє розширити коло надавачів послуг і використовувати потенціал громадського сектору
Спільні грантові проекти	Підготовка та реалізація проектів за підтримки донорів, міжнародних організацій або благодійних фондів	Сприяє залученню додаткових ресурсів для розвитку соціальних послуг
Міжвідомчі команди	Спільна робота фахівців різних установ та організацій над складними випадками	Забезпечує комплексний підхід до потреб людини або сім'ї
Волонтерська співпраця	Залучення волонтерів до доставки допомоги, супроводу, інформаційної роботи, підтримки заходів	Підвищує мобільність і оперативність реагування на соціальні потреби

Таблиця 2.2 – Основні форми співпраці соціальних служб і недержавних організацій у сфері соціальної роботи
(складено автором на основі [1; 8; 15; 25; 26])

Дані табл. 2.2 демонструють, що співпраця соціальних служб і недержавних організацій не обмежується однією формою взаємодії. Вона може охоплювати як простий інформаційний обмін, так і складні інституційні механізми, зокрема соціальне замовлення, ведення випадку, міжвідомчу роботу

та спільні проєкти. Найбільш результативною така співпраця є тоді, коли окремі форми не існують ізольовано, а поєднуються в цілісну систему підтримки людини або сім'ї.

Інформаційний обмін є початковою, але необхідною формою партнерства. Соціальні служби володіють інформацією про осіб і сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, про структуру соціальних потреб громади, типові проблеми отримувачів послуг і можливості офіційної системи соціального захисту. Недержавні організації, зі свого боку, мають відомості про власні програми, доступні ресурси, графіки консультацій, умови участі в проєктах, можливості гуманітарної, правової, психологічної чи іншої підтримки. Якщо ця інформація регулярно оновлюється й передається між учасниками, соціальна допомога стає більш адресною та швидкою.

Перенаправлення отримувачів послуг є наступним рівнем співпраці. Воно застосовується тоді, коли соціальна служба виявляє потребу, яку може задовольнити партнерська організація. Наприклад, сім'я, що опинилася у складних життєвих обставинах, може потребувати не лише соціального супроводу, а й продуктової допомоги, психологічної консультації, юридичного інформування або тимчасового прихистку. У такому разі соціальна служба визначає потребу й спрямовує людину до відповідної організації. Проте ефективність перенаправлення залежить від наявності чітких алгоритмів: хто передає інформацію, у якому обсязі, за згодою отримувача чи без неї, хто контролює результат і як здійснюється подальший супровід.

Спільне проведення соціальних заходів дає змогу поєднати професійний досвід соціальних служб із гнучкістю й комунікативними можливостями громадського сектору. Такі заходи можуть мати профілактичний, інформаційний, консультативний або ресурсний характер. До них належать тренінги для батьків, інформаційні кампанії щодо запобігання домашньому насильству, заходи з підтримки внутрішньо переміщених осіб, групи взаємодопомоги, консультаційні дні, акції до міжнародних дат, зустрічі з ветеранами, людьми з інвалідністю або сім'ями, які потребують підтримки. Їхня

цінність полягає в тому, що соціальна робота виходить за межі кабінетного прийому й наближається до реального життя громади.

Меморандуми та договори про співпрацю є способом формалізації партнерських відносин. Меморандум зазвичай має рамковий характер і визначає загальні напрями співпраці, тоді як договір може містити конкретні обов'язки сторін, строки, порядок звітності, відповідальних осіб, джерела фінансування та механізми оцінювання результатів. Формальне закріплення взаємодії є корисним, якщо воно супроводжується реальною діяльністю. У протилежному випадку меморандум може виконувати лише символічну функцію й не впливати на якість соціальної допомоги.

Соціальне замовлення є одним із найбільш змістовних механізмів участі недержавних організацій у системі соціальних послуг. Його сутність полягає в тому, що орган місцевого самоврядування або інший замовник соціальних послуг може залучати недержавного надавача до виконання певної послуги відповідно до потреб громади. Постанова Кабінету Міністрів України № 450 визначає порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення [26]. Такий механізм дає змогу використовувати потенціал тих громадських або благодійних організацій, які мають досвід, фахівців і ресурси для роботи з конкретними цільовими групами.

Етап реалізації соціального замовлення	Зміст етапу	Значення для партнерства
Визначення потреб громади	Аналіз соціальних проблем, цільових груп і послуг, яких бракує на місцевому рівні	Дозволяє замовляти саме ті послуги, які відповідають реальним потребам населення
Формування замовлення	Визначення виду соціальної послуги, очікуваних результатів,	Забезпечує конкретизацію завдання для потенційних виконавців

Етап реалізації соціального замовлення	Зміст етапу	Значення для партнерства
	обсягу фінансування та вимог до надавача	
Відбір надавача	Проведення конкурсних або інших передбачених процедур залучення організації	Створює умови для прозорого вибору недержавного партнера
Укладання договору	Закріплення прав, обов'язків, строків, обсягів послуг і порядку звітності	Надає співпраці юридичної визначеності
Надання соціальної послуги	Безпосередня робота з отримувачами послуг відповідно до умов замовлення	Перетворює партнерство на практичну допомогу населенню
Моніторинг і оцінювання	Перевірка якості, обсягу й результативності наданої послуги	Дозволяє оцінити ефективність залучення недержавного сектору

Таблиця 2.3 – Механізм соціального замовлення як форма залучення недержавних організацій до надання соціальних послуг (складено автором на основі [1; 26])

Як видно з табл. 2.2, соціальне замовлення має поетапний характер і потребує належної організації з боку громади. Його перевага полягає в тому, що недержавна організація залучається не випадково, а для виконання конкретної соціальної послуги з визначеними умовами, очікуваними результатами та відповідальністю. Водночас ефективність цього механізму залежить від прозорості процедур, достатності фінансування, професійності виконавця й готовності замовника здійснювати не лише контроль, а й конструктивну координацію.

Спільні грантові проєкти є поширеною формою взаємодії, особливо в умовах зростання ролі міжнародної підтримки. Недержавні організації часто

мають досвід підготовки проєктних заявок, роботи з донорами, адміністрування бюджетів і звітування. Соціальні служби краще розуміють локальні потреби, мають безпосередній контакт із отримувачами послуг і можуть допомогти правильно визначити цільові групи. Поєднання цих можливостей дозволяє створювати програми, які одночасно відповідають вимогам донорів і реальним потребам громади. Прикладом таких проєктів можуть бути програми психологічної підтримки внутрішньо переміщених осіб, створення просторів для дітей і сімей, мобільні консультаційні групи, навчання фахівців соціальної сфери, підтримка ветеранів або осіб з інвалідністю.

Міжвідомчі команди доцільні у випадках, коли соціальна проблема має складний характер і не може бути вирішена однією установою. Наприклад, випадок домашнього насильства може потребувати участі соціальної служби, поліції, медичних працівників, служби у справах дітей, юристів, психологів і громадської організації, яка спеціалізується на кризовій допомозі. Робота з дитиною, яка перебуває у складних життєвих обставинах, також потребує участі освітнього закладу, служби у справах дітей, центру соціальних служб, медичних фахівців і, за потреби, недержавних організацій. У таких випадках партнерство забезпечує комплексність, а не фрагментарність підтримки.

Волонтерська співпраця є особливо значущою в умовах криз, воєнних викликів і гуманітарних потреб. Волонтери можуть допомагати з доставкою продуктів, ліків, гігієнічних засобів, супроводом людей похилого віку, підтримкою сімей із дітьми, організацією заходів, інформаційним поширенням і збором ресурсів. Проте участь волонтерів потребує професійної координації, оскільки робота з вразливими групами передбачає дотримання етичних норм, конфіденційності, безпеки й коректної комунікації. Соціальні служби в такій взаємодії можуть виконувати роль координатора, який допомагає визначити реальні потреби та мінімізувати ризики неузгодженої допомоги.

Кризове реагування стало одним із найбільш помітних напрямів партнерства соціальних служб і недержавних організацій в Україні. Воєнні дії, внутрішнє переміщення населення, руйнування житла, втрата роботи, психологічні травми та потреба в гуманітарній допомозі зумовили необхідність

швидкої взаємодії різних суб'єктів. Недержавні організації часто мають можливість оперативно залучати волонтерів, ресурси, транспорт, донорську допомогу й міжнародну підтримку. Соціальні служби, своєю чергою, можуть забезпечувати оцінювання потреб, ведення випадку, фаховий супровід і зв'язок із системою соціального захисту. Аналітичний звіт Cedos підтверджує, що досвід громад у залученні НУО до соціальних послуг є різноманітним і залежить від управлінської спроможності, безпекової ситуації та місцевих стратегій соціальної політики [25].

2.3. Проблеми, ризики та обмеження міжсекторної взаємодії у процесі надання соціальних послуг

Партнерство соціальних служб з недержавними організаціями має значний потенціал для підвищення якості соціальної роботи, однак його практична реалізація супроводжується низкою організаційних, правових, кадрових, фінансових та етичних труднощів. Наявність законодавчих підстав для співпраці ще не означає, що взаємодія автоматично стає ефективною. У багатьох випадках між соціальними службами й громадським сектором існують формальні контакти, але відсутні сталі алгоритми спільної роботи, чіткий розподіл відповідальності, належне фінансування, система моніторингу результатів і професійна координація. Саме тому аналіз проблем партнерства є необхідним для розуміння того, які умови мають бути створені для його реального функціонування.

Однією з основних проблем є нерівномірний розвиток недержавного сектору в різних територіальних громадах. У великих містах зазвичай функціонує більше громадських і благодійних організацій, діють спеціалізовані сервіси, реалізуються міжнародні проекти, активніше залучаються волонтери й донорські ресурси. У невеликих громадах кількість таких організацій може бути обмеженою, а їхня діяльність часто має ситуативний характер. Унаслідок цього соціальні служби в різних громадах мають неоднакові можливості для партнерства. Там, де громадський сектор є слабо розвиненим, соціальні служби

змушені самостійно виконувати значний обсяг роботи або покладатися на неформальні ініціативи, які не завжди мають достатню сталість.

I. Мещан, аналізуючи соціальне партнерство на рівні територіальної громади, розглядає його як механізм, що потребує взаємодії органів місцевого самоврядування, соціальних служб, громадських організацій та інших учасників локальної системи підтримки [8]. Такий підхід дає змогу побачити, що партнерство залежить не лише від активності окремої громадської організації, а й від загальної спроможності громади організовувати соціальну роботу. Якщо місцева влада не має чіткої соціальної стратегії, соціальні служби перевантажені, а громадські організації працюють ізольовано, міжсекторна взаємодія не може бути достатньо результативною.

Для узагальнення основних проблем і ризиків партнерства соціальних служб з недержавними організаціями доцільно подати їх у вигляді таблиці 2.3

Проблема або ризик	Прояв у практиці соціальної роботи	Можливі наслідки для отримувачів соціальних послуг
Нерівномірний розвиток недержавного сектору	Активні громадські й благодійні організації діють не в усіх громадах	Обмежений доступ до додаткових ресурсів і спеціалізованої допомоги
Недостатня координація	Відсутність регулярного обміну інформацією між соціальними службами та НДО	Дублювання допомоги або залишення частини потреб без належної уваги
Формальний характер співпраці	Наявність меморандумів без реальних спільних дій	Низька практична результативність партнерства

Проблема або ризик	Прояв у практиці соціальної роботи	Можливі наслідки для отримувачів соціальних послуг
Фінансова несталість НДО	Залежність соціальних програм від грантів, донорів або короткострокових проєктів	Припинення допомоги після завершення фінансування
Кадровий дефіцит	Перевантаження фахівців соціальних служб і нестача підготовлених працівників у НДО	Зниження якості соціального супроводу та консультування
Етичні ризики	Передача чутливої інформації без чітких правил конфіденційності	Порушення прав, гідності й безпеки отримувачів послуг
Відсутність системного моніторингу	Оцінювання співпраці лише за кількістю заходів або охоплених осіб	Неможливість визначити реальний вплив допомоги на життєву ситуацію людини
Конкуренція між організаціями	Змагання за гранти, публічну видимість або доступ до цільових груп	Послаблення інформаційного обміну та спільного планування

Таблиця 2.3 – Основні проблеми та ризики партнерства соціальних служб з недержавними організаціями (складено автором на основі [8; 15; 25])

Дані табл. 2.3 свідчать, що труднощі партнерства мають системний характер і не зводяться лише до нестачі фінансування або слабкої активності громадського сектору. Вони охоплюють питання управління, професійної підготовки, комунікації, етики, підзвітності й оцінювання результатів. Тому подолання цих проблем потребує не окремих разових заходів, а формування сталої моделі взаємодії між соціальними службами, органами місцевого самоврядування та недержавними організаціями.

Недостатня координація є однією з найпоширеніших перешкод для ефективного партнерства. У практиці соціальної роботи можуть існувати ситуації, коли соціальна служба володіє інформацією про потреби клієнтів, але не має повного уявлення про актуальні програми громадських організацій. Водночас недержавні організації можуть реалізовувати допомогу, не маючи достатнього зв'язку з офіційною системою соціального супроводу. У результаті виникає фрагментарність: окремі особи або сім'ї отримують підтримку з кількох джерел, тоді як інші залишаються поза увагою. Така ситуація особливо небезпечна в умовах обмежених ресурсів, коли кожна форма допомоги має бути максимально адресною.

Відсутність чітких алгоритмів перенаправлення отримувачів соціальних послуг також знижує ефективність співпраці. Перенаправлення не повинно зводитися до усної поради звернутися до певної організації. Воно має передбачати зрозумілий порядок дій: визначення потреби, інформування клієнта, отримання згоди на передачу необхідних даних, контакт із партнерською організацією, фіксацію факту перенаправлення та подальше відстеження результату. Без такого алгоритму людина може залишитися сам на сам із проблемою, повторно пояснювати свою ситуацію в різних установах або взагалі не отримати потрібної допомоги.

Формалізація партнерства є ще одним суттєвим ризиком. Меморандуми, угоди про співпрацю, спільні плани та протоколи можуть створювати враження активної взаємодії, однак самі по собі вони не гарантують результату. Якщо після підписання документа сторони не проводять регулярних зустрічей, не обмінюються інформацією, не мають спільних випадків роботи й не оцінюють ефективність допомоги, таке партнерство залишається переважно декларативним. У цьому разі організації формально демонструють готовність до співпраці, але отримувачі соціальних послуг не відчують реального покращення доступу до підтримки.

Фінансова несталість громадських і благодійних організацій також ускладнює міжсекторну взаємодію. Значна частина НДО реалізує соціальні програми за рахунок грантових коштів, благодійних внесків або міжнародної допомоги.

Такий ресурс є надзвичайно важливим, однак часто має обмежений строк дії. Після завершення проєкту послуга може припинитися, навіть якщо потреба в ній залишається. Для соціальних служб це створює проблему довгострокового планування, адже вони не завжди можуть бути впевненими, що партнерська організація й надалі надаватиме певну допомогу. Особливо відчутною ця проблема є у сферах психологічної підтримки, гуманітарної допомоги, реабілітації, роботи з внутрішньо переміщеними особами, ветеранами та постраждалими від насильства.

Аналітичні матеріали Cedos щодо співпраці громад із недержавним сектором показують, що залучення НДО до соціальних послуг залежить від багатьох умов: управлінської спроможності громади, наявності активних організацій, локальних ресурсів, безпекової ситуації та готовності місцевої влади до партнерства [25]. Це підтверджує, що не можна розглядати недержавний сектор як універсальне рішення для всіх проблем соціальної сфери. Його можливості є значними, однак вони потребують координації, підтримки та включення в ширшу систему місцевої соціальної політики.

Кадрове забезпечення є проблемою для обох сторін партнерства. Соціальні служби часто працюють в умовах високого навантаження, значної кількості звернень, складності випадків і дефіциту часу. Фахівці мають одночасно виконувати консультативну, організаційну, документальну, координаційну й кризову роботу. У недержавних організаціях кадрова ситуація також може бути несталою, оскільки частина працівників залучається в межах проєктів, а значний обсяг роботи виконують волонтери. У таких умовах партнерство нерідко тримається на особистих контактах окремих працівників, а не на сталій інституційній системі. Зміна команди або керівництва може призвести до послаблення вже налагодженої співпраці.

Питання професійної підготовки особливо важливе у випадках роботи з вразливими групами. Соціальна допомога дітям, людям з інвалідністю, постраждалим від насильства, особам із травматичним досвідом, людям похилого віку або сім'ям у складних життєвих обставинах потребує не лише бажання допомогти, а й відповідних знань, етичної культури та навичок

комунікації. Якщо волонтерська або громадська ініціатива не має достатньої підготовки, існує ризик неналежного втручання, порушення конфіденційності або повторної травматизації людини. Тому соціальні служби мають не лише співпрацювати з недержавними організаціями, а й сприяти виробленню спільних професійних стандартів взаємодії.

Етичні ризики в партнерстві пов'язані насамперед із захистом персональних даних і чутливої інформації. У процесі соціальної роботи може йтися про обставини сімейного життя, стан здоров'я, досвід насильства, статус внутрішньо переміщеної особи, матеріальне становище, потреби дітей, психологічний стан або інші вразливі аспекти життя людини. Передача такої інформації між соціальною службою та недержавною організацією має здійснюватися лише з дотриманням принципів конфіденційності, згоди отримувача послуг і мінімізації зайвого поширення даних. Недостатня увага до цих питань може призвести до порушення прав людини й втрати довіри до системи соціальної підтримки.

Висновки до розділу II

У другому розділі було проаналізовано організаційно-правові та практичні аспекти взаємодії соціальних служб і недержавних організацій у сфері соціальної роботи. З'ясовано, що партнерство між цими суб'єктами формується не лише як відповідь на зростання соціальних потреб населення, а й як наслідок поступового оновлення системи соціальних послуг в Україні. Нормативно-правова база створює передумови для залучення недержавного сектору до надання соціальної підтримки, однак ефективність такої взаємодії залежить від того, наскільки правові можливості реалізуються на практиці.

Встановлено, що основу нормативно-правового забезпечення партнерства становлять Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про громадські об'єднання», Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», підзаконні акти щодо організації надання соціальних послуг, Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, механізм соціального замовлення та державні стандарти соціальних послуг. Ці документи визначають правовий статус суб'єктів соціальної підтримки, можливості залучення недержавних організацій, вимоги до якості допомоги та організаційні засади взаємодії.

У межах розділу було визначено, що нормативно-правове забезпечення партнерства має багаторівневий характер. Загальнодержавний рівень формує основні правила функціонування системи соціальних послуг, галузевий рівень конкретизує порядок надання окремих послуг, місцевий рівень адаптує ці положення до потреб територіальної громади, а організаційний і проєктний рівні забезпечують практичну реалізацію співпраці через договори, меморандуми, алгоритми перенаправлення, спільні програми та грантові ініціативи. Така структура свідчить, що партнерство не може бути ефективним лише на підставі загальних законодавчих норм, а потребує конкретних локальних механізмів.

Охарактеризовано основні форми та механізми співпраці соціальних служб і громадського сектору. До них належать інформаційний обмін, перенаправлення отримувачів соціальних послуг, спільні інформаційні та просвітницькі заходи, укладання меморандумів і договорів, соціальне

замовлення, реалізація грантових проєктів, робота міжвідомчих команд, волонтерська співпраця, кризове реагування та використання цифрових інструментів. Кожен із цих механізмів має власне практичне призначення, однак найбільшу результативність вони демонструють тоді, коли застосовуються не ізольовано, а як взаємопов'язані елементи єдиної системи підтримки.

Доведено, що соціальні служби у партнерській взаємодії виконують координуючу та професійно-організаційну функцію. Вони здійснюють виявлення потреб, оцінювання життєвої ситуації особи або сім'ї, соціальний супровід, консультування, перенаправлення та контроль за безперервністю допомоги. Недержавні організації, зі свого боку, посилюють систему соціальної підтримки через гнучкість, мобільність, волонтерський потенціал, благодійні ресурси, спеціалізовані програми та здатність швидко реагувати на нові соціальні виклики.

У розділі було показано, що соціальне замовлення є одним із найбільш перспективних механізмів залучення недержавних організацій до системи соціальних послуг. Його значення полягає в можливості замовляти конкретні соціальні послуги відповідно до потреб громади та залучати до їх надання тих суб'єктів, які мають відповідну фахову й організаційну спроможність. Водночас ефективність соціального замовлення залежить від прозорості процедур, належного фінансування, чіткості вимог до надавачів, моніторингу якості та готовності органів місцевого самоврядування використовувати цей інструмент не формально, а як реальний спосіб розширення доступу населення до послуг.

Проаналізовано також основні проблеми, ризики та обмеження міжсекторної взаємодії. До них належать нерівномірний розвиток недержавного сектору в різних громадах, недостатня координація між суб'єктами соціальної підтримки, відсутність сталих алгоритмів перенаправлення, фінансова несталість окремих громадських і благодійних організацій, кадровий дефіцит, ризик формалізації партнерства, етичні загрози, складність захисту персональних даних, конкуренція між організаціями та недостатній рівень оцінювання результатів співпраці.

Особливу увагу в розділі було приділено ризику формального партнерства. З'ясовано, що наявність меморандумів, договорів або спільних планів не завжди свідчить про реальну взаємодію. Партнерство набуває практичного змісту лише тоді, коли воно забезпечує регулярну комунікацію, зрозумілий розподіл відповідальності, спільне планування, безпечне перенаправлення отримувачів послуг, контроль якості допомоги та орієнтацію на конкретний результат для людини або сім'ї.

РОЗДІЛ III

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПАРТНЕРСТВА СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ З НЕДЕРЖАВНИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

3.1. Аналіз практичного досвіду співпраці соціальних служб і недержавних організацій у роботі з вразливими категоріями населення

Партнерство соціальних служб з недержавними організаціями набуває практичного значення тоді, коли воно спрямоване не лише на формальну взаємодію між установами, а на реальне покращення доступу населення до соціальних послуг. Особливо помітною така співпраця є у роботі з вразливими категоріями населення, які потребують комплексної, тривалої або кризової підтримки. До таких груп належать сім'ї, що перебувають у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю, особи похилого віку, діти, які потребують захисту, постраждалі від домашнього насильства, ветерани, сім'ї військовослужбовців, бездомні особи та інші категорії, життєва ситуація яких не може бути розв'язана лише однією соціальною послугою.

Практичний досвід свідчить, що соціальні служби найчастіше виконують функцію первинного виявлення потреб, консультування, оцінювання життєвої ситуації, соціального супроводу й перенаправлення отримувачів послуг до інших суб'єктів допомоги. Недержавні організації, зі свого боку, частіше залучаються до надання гуманітарної, психологічної, правової, реабілітаційної, інформаційної або кризової підтримки. Така модель співпраці відповідає положенням Закону України «Про соціальні послуги», згідно з яким соціальні послуги спрямовуються на профілактику, подолання або мінімізацію складних життєвих обставин [1]. У цьому контексті партнерство дозволяє розширити можливості соціальних служб і зробити допомогу більш адресною.

Для з'ясування практичних особливостей партнерства було проведено авторське анкетування фахівців соціальної сфери. У дослідженні взяли участь 30 респондентів: працівники соціальних служб, представники недержавних організацій, благодійних фондів і органів місцевого самоврядування, які дотичні

до організації або надання соціальної підтримки населенню. Анкетування мало діагностичний характер і було спрямоване на виявлення основних форм співпраці, рівня її ефективності, проблемних аспектів і потреб у вдосконаленні партнерської взаємодії.

Характеристика респондентів авторського анкетування

Категорія респондентів	Кількість осіб	Частка, %
Працівники соціальних служб	14	46,7
Представники недержавних організацій	8	26,7
Представники благодійних фондів	4	13,3
Представники органів місцевого самоврядування	4	13,3
Разом	30	100,0

Таблиця 3.1 – Характеристика респондентів авторського анкетування
(складено автором за результатами власного дослідження)

Дані табл. 3.1 свідчать, що до анкетування було залучено представників різних суб'єктів соціальної підтримки. Найбільшу частку становили працівники соціальних служб, оскільки саме вони безпосередньо здійснюють оцінювання потреб, соціальний супровід і координацію допомоги. Участь представників недержавних організацій та благодійних фондів дала змогу врахувати позицію громадського сектору, який бере участь у наданні допомоги, залученні ресурсів і реалізації соціальних проєктів.

Респондентам було запропоновано оцінити рівень ефективності партнерства соціальних служб з недержавними організаціями. Результати подано в табл. 3.2.

Оцінка ефективності партнерства	Кількість відповідей	Частка, %
Висока	5	16,7
Достатня	12	40,0

Оцінка ефективності партнерства	Кількість відповідей	Частка, %
Середня	9	30,0
Низька	4	13,3
Разом	30	100,0

Таблиця 3.2 – Оцінка рівня ефективності партнерства соціальних служб з недержавними організаціями (складено автором за результатами власного дослідження)

Як видно з табл. 3.2, більшість респондентів оцінює партнерство як достатнє або середнє. Це свідчить про те, що співпраця між соціальними службами та недержавними організаціями вже має практичне підґрунтя, проте ще не досягла стабільного й високого рівня ефективності. Лише 16,7 % опитаних вважають її високоефективною, що вказує на наявність певних організаційних і ресурсних обмежень. Водночас 13,3 % респондентів оцінили ефективність як низьку, що підтверджує потребу в удосконаленні механізмів координації, комунікації та розподілу відповідальності між партнерами.

Для наочного відображення результатів оцінювання доцільно подати їх у вигляді рисунка.

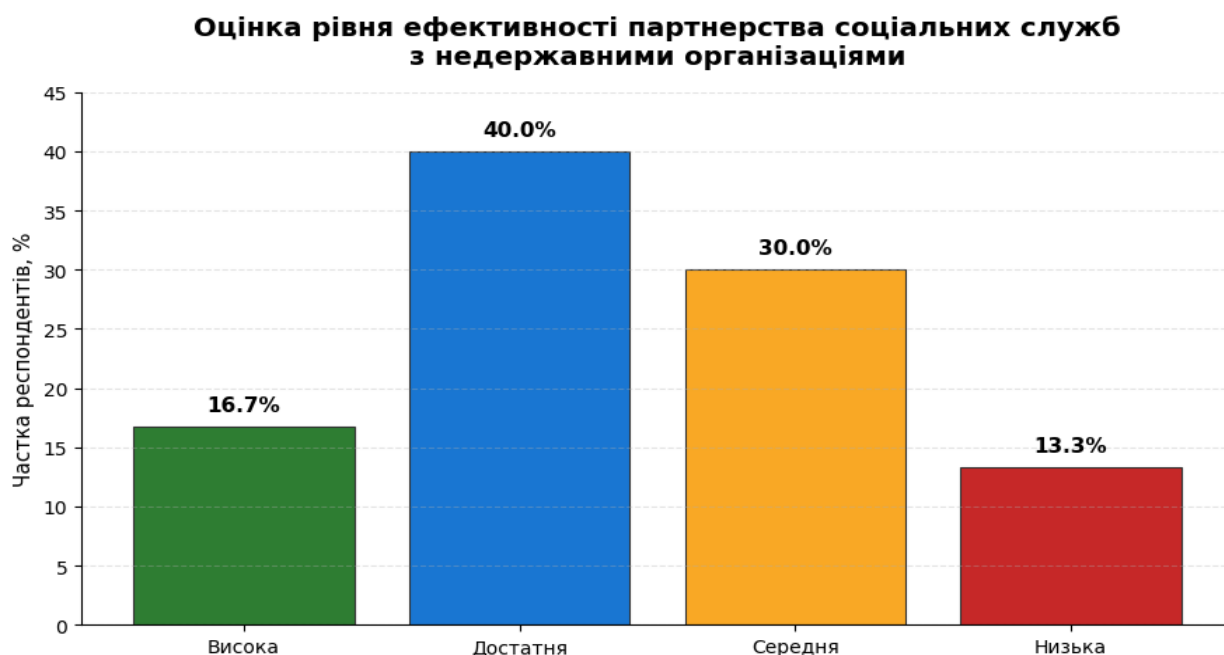


Рис. 3.1. Оцінка рівня ефективності партнерства соціальних служб з недержавними організаціями *(побудовано автором за результатами власного дослідження)*

Окремої уваги потребує питання практичної узгодженості дій між соціальними службами та недержавними організаціями під час роботи з конкретним випадком. У процесі соціальної підтримки вразливих категорій населення часто виникає ситуація, коли особа або сім'я одночасно потребує кількох видів допомоги, однак ці види допомоги надаються різними суб'єктами. Наприклад, соціальна служба може здійснювати оцінювання потреб і соціальний супровід, громадська організація — надавати психологічну підтримку, благодійний фонд — забезпечувати гуманітарну допомогу, а волонтерська ініціатива — допомагати з доставкою необхідних речей або супроводом людини. За відсутності узгодженого плану така допомога може бути фрагментарною, навіть якщо кожен учасник окремо виконує свою роботу.

У межах практичного досвіду партнерства особливо помітною є роль соціальної служби як координатора випадку. Саме соціальна служба має змогу бачити життєву ситуацію особи або сім'ї більш цілісно, оскільки вона фіксує звернення, проводить первинне оцінювання, визначає складність обставин і за потреби організовує соціальний супровід. Недержавні організації, залучені до такого процесу, можуть посилювати окремі напрями підтримки, однак їхня діяльність має бути пов'язана з узгодженими цілями допомоги. Це дозволяє уникнути дублювання, неузгодженого втручання або ситуації, коли клієнт отримує багато окремих послуг, але його основна проблема залишається невирішеною.

Практика засвідчує, що найбільш результативною є така модель, за якої взаємодія між соціальною службою та недержавною організацією починається не після загострення проблеми, а на етапі раннього виявлення потреб. Якщо громадська організація працює безпосередньо в громаді, вона може швидше помічати нові соціальні запити, зокрема серед внутрішньо переміщених осіб, сімей з дітьми, людей похилого віку або осіб з інвалідністю. Соціальна служба,

отримуючи таку інформацію, може своєчасно включити людину або сім'ю до системи підтримки, провести оцінювання потреб і визначити доцільність подальшого супроводу. Такий підхід посилює профілактичну функцію соціальної роботи.

3.2. Напрями підвищення ефективності партнерської взаємодії у сфері соціальних послуг

Підвищення ефективності партнерства соціальних служб з недержавними організаціями потребує переходу від ситуативної співпраці до системної моделі міжсекторної взаємодії. Практичний аналіз, здійснений у підрозділі 3.1, засвідчив, що взаємодія між соціальними службами та громадським сектором уже використовується у роботі з вразливими категоріями населення, однак не завжди має достатній рівень організаційної впорядкованості. Основними труднощами залишаються недостатня координація, нечіткість алгоритмів перенаправлення, нестача стабільного фінансування, залежність від короткострокових проєктів і відсутність системного моніторингу результатів. Подібні проблеми узгоджуються із загальними підходами до аналізу соціального партнерства в територіальних громадах, де ефективність взаємодії залежить не лише від наявності суб'єктів допомоги, а й від рівня організації їхньої спільної діяльності [8; 25].

Ефективність партнерської взаємодії у сфері соціальних послуг доцільно розглядати не лише як кількість спільних заходів, підписаних меморандумів або реалізованих проєктів, а як здатність різних суб'єктів забезпечувати своєчасну, доступну й комплексну допомогу людині або сім'ї. Закон України «Про соціальні послуги» визначає соціальні послуги як дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання або мінімізацію негативних наслідків для особи чи сім'ї [1]. Отже, партнерство соціальних служб і недержавних організацій має оцінюватися передусім через те, наскільки воно сприяє досягненню цієї мети: скорочує шлях людини до допомоги, підвищує

якість супроводу, забезпечує доступ до різних ресурсів і сприяє подоланню або зменшенню складних життєвих обставин [1; 6].

Першочерговим напрямом удосконалення партнерства є посилення координації між соціальними службами, недержавними організаціями та органами місцевого самоврядування. Координація має охоплювати не лише обмін контактами, а й регулярне узгодження дій, визначення відповідальних осіб, обговорення актуальних потреб громади, планування спільних заходів і розгляд складних випадків із дотриманням етичних та правових норм. І. Мещан розглядає соціальне партнерство на рівні територіальної громади як механізм, що передбачає взаємодію різних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг [8]. Це дає підстави стверджувати, що партнерство потребує не випадкових контактів, а постійної управлінської та професійної координації.

На рівні територіальної громади доцільно створювати координаційну групу або робочу раду з питань міжсекторної взаємодії у сфері соціальних послуг. До її складу можуть входити представники соціальних служб, органів місцевого самоврядування, громадських організацій, благодійних фондів, волонтерських ініціатив, служб у справах дітей, закладів освіти, охорони здоров'я та інших установ. О. Безпалько у працях із соціальної роботи в громаді підкреслює значення локальних ресурсів і взаємодії різних суб'єктів у розв'язанні соціальних проблем [15]. Відповідно, координаційна група може стати інструментом не лише для обміну інформацією, а й для планування допомоги, запобігання дублюванню послуг і пошуку спільних рішень щодо складних випадків [15; 25].

Не менш важливим напрямом є удосконалення алгоритмів перенаправлення отримувачів соціальних послуг. Перенаправлення є однією з найпоширеніших форм співпраці, однак воно не завжди здійснюється системно. У практиці соціальної роботи трапляються ситуації, коли людині лише повідомляють назву організації або телефон фахівця, але не супроводжують процес фактичного отримання допомоги. У такому разі формально перенаправлення відбулося, але реально клієнт може не отримати необхідної послуги. Це особливо ризиковано для осіб, які перебувають у кризовому стані,

мають травматичний досвід, інвалідність, похилий вік або низький рівень правової обізнаності. Тому перенаправлення має бути частиною ведення випадку й загальної логіки соціального супроводу [1; 17].

Алгоритм перенаправлення має передбачати кілька послідовних етапів: виявлення потреби, визначення організації, здатної надати відповідну допомогу, інформування отримувача послуг, отримання його згоди на передачу необхідної інформації, встановлення контакту з партнерською організацією, фіксацію факту перенаправлення та отримання зворотного зв'язку. Такий порядок дозволяє забезпечити безперервність соціальної підтримки й уникнути ситуації, коли відповідальність за подальші дії повністю перекладається на клієнта. У межах партнерської моделі соціальна служба має зберігати координуючу функцію, а недержавна організація — забезпечувати той вид допомоги, який відповідає її спеціалізації та ресурсним можливостям [1; 8; 25].

Для узагальнення основних напрямів підвищення ефективності партнерської взаємодії доцільно подати їх у табл. 3.7.

Напрямок удосконалення	Зміст практичних заходів	Очікуваний результат
Посилення координації	Створення робочих груп, визначення відповідальних осіб, регулярні зустрічі соціальних служб і НДО	Узгодженість дій між учасниками партнерства
Алгоритмізація перенаправлення	Розроблення локального протоколу перенаправлення отримувачів соціальних послуг	Забезпечення безперервності допомоги клієнту
Формування бази партнерів	Створення актуального переліку НДО, благодійних фондів, волонтерських ініціатив і доступних послуг	Швидке знаходження необхідного ресурсу для конкретного випадку

Напрямок удосконалення	Зміст практичних заходів	Очікуваний результат
Розвиток соціального замовлення	Аналіз потреб громади, фінансування послуг, прозорий відбір недержавних надавачів	Розширення кола надавачів соціальних послуг
Спільне навчання	Проведення тренінгів, супервізій, методичних зустрічей для фахівців і волонтерів	Підвищення професійної якості взаємодії
Етична безпека	Узгодження правил конфіденційності, захисту персональних даних і передачі інформації	Захист прав, гідності й безпеки отримувачів послуг
Моніторинг результатів	Поєднання кількісних і якісних показників оцінювання партнерства	Визначення реального соціального ефекту співпраці

Таблиця 3.2 – Напрями підвищення ефективності партнерства соціальних служб з недержавними організаціями (розроблено автором на основі результатів власного дослідження та аналізу [1; 8; 15; 25])

Дані табл. 3.2 свідчать, що підвищення ефективності партнерства потребує одночасного вдосконалення кількох складових. Якщо увага буде зосереджена лише на фінансуванні, але не буде алгоритмів перенаправлення, допомога залишатиметься неузгодженою. Якщо будуть підписані меморандуми, але не буде регулярної комунікації, партнерство залишиться формальним. Якщо в громаді працюватимуть активні недержавні організації, але не буде оцінювання результатів, складно буде визначити реальний вплив їхньої діяльності на становище отримувачів допомоги. Саме тому партнерство має спиратися на поєднання організаційних, правових, комунікативних, професійних і ресурсних механізмів [1; 8; 25].

Окремим напрямом підвищення ефективності є формування актуальної бази недержавних організацій і доступних соціальних ресурсів. У багатьох

громадах інформація про громадські організації, благодійні фонди, волонтерські ініціативи та їхні програми є фрагментарною або швидко втрачає актуальність. Через це фахівці соціальних служб можуть не знати, які саме організації працюють у громаді, які послуги вони надають, з якими категоріями населення працюють і які мають умови звернення. Наявність такої бази значно полегшила б процес перенаправлення та планування допомоги. У матеріалах Cedoss також наголошується, що співпраця громад із недержавним сектором значною мірою залежить від управлінської спроможності громади, наявності партнерських зв'язків та розуміння локальних потреб [25].

База партнерських організацій має містити не лише назву й контакти організації, а й більш розгорнуту інформацію: напрям діяльності, цільові групи, види допомоги, територію охоплення, контактних осіб, графік роботи, умови звернення, обмеження щодо надання допомоги, наявність фахівців, тривалість програм і можливість кризового реагування. Оновлювати таку базу доцільно щонайменше раз на квартал, оскільки програми недержавних організацій часто залежать від грантового фінансування й можуть змінюватися. Такий інструмент відповідає логіці громадоорієнтованої соціальної роботи, у якій громада розглядається як простір ресурсів, взаємодії та підтримки [15; 25].

Розвиток соціального замовлення також має важливе значення для підвищення ефективності партнерства. Цей механізм дозволяє залучати недержавні організації до надання соціальних послуг відповідно до потреб громади. Його перевага полягає в тому, що співпраця набуває не лише проєктного або благодійного характеру, а стає частиною місцевої системи соціального обслуговування. Закон України «Про соціальні послуги» передбачає участь різних надавачів соціальних послуг, що створює правові умови для ширшого залучення недержавного сектору [1]. Водночас практичне використання соціального замовлення потребує підготовленості громад, прозорих процедур, достатнього фінансування та готовності НДО відповідати встановленим вимогам до якості послуг [1; 26].

Для розвитку соціального замовлення громадам необхідно регулярно проводити аналіз потреб населення, визначати послуги, яких бракує,

передбачати фінансові ресурси в місцевих програмах, інформувати НДО про можливість участі та забезпечувати прозорі процедури відбору. Недержавні організації, зі свого боку, мають підвищувати власну спроможність: готувати фахівців, вести документацію, дотримуватися стандартів соціальних послуг, забезпечувати звітність і підтверджувати якість роботи. Лише за таких умов соціальне замовлення може стати реальним інструментом партнерства, а не формальною нормою [1; 26].

Для визначення пріоритетності напрямів удосконалення респондентам було запропоновано обрати ті напрями, які, на їхню думку, найбільше потребують посилення. Результати подано на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Пріоритетні напрями підвищення ефективності партнерства соціальних служб з недержавними організаціями
(побудовано автором за результатами власного дослідження)

Отримані результати демонструють, що найбільше респонденти акцентують увагу на необхідності розроблення алгоритмів перенаправлення отримувачів соціальних послуг. Цей напрям обрали 76,7 % опитаних, що підтверджує його ключове значення для практичної роботи. На другому місці перебуває регулярна комунікація між партнерами — 70,0 %. Це свідчить про

потребу в постійному обміні інформацією, узгодженні дій та підтриманні робочого контакту між соціальними службами й недержавними організаціями. Спільне навчання фахівців і волонтерів відзначили 60,0 % респондентів, стабільне фінансування — 56,7 %, а розвиток соціального замовлення — 50,0 %. Ці результати підтверджують, що для респондентів найбільш актуальними є не лише ресурсні питання, а й організаційні умови ефективної співпраці.

Підвищення професійної компетентності учасників партнерства має розглядатися як один із базових напрямів удосконалення. Соціальна робота з вразливими категоріями населення потребує спеціальних знань, етичної культури й умінь працювати з травматичним досвідом, сімейними кризами, насильством, втратою житла, інвалідністю, старістю, безробіттям, переміщенням та іншими складними ситуаціями. У працях Т. Семигіної, М. Лукашевича, Л. Тюпті та І. Іванової соціальна робота розглядається як професійна діяльність, що передбачає підтримку людини, активізацію ресурсів і допомогу в подоланні життєвих труднощів [5; 6; 7]. Тому участь недержавних організацій і волонтерів у соціальній підтримці має супроводжуватися професійною підготовкою, оскільки без цього допомога може бути недостатньо якісною або ризикованою для отримувача послуг.

Спільне навчання фахівців соціальних служб, представників НДО та волонтерів може охоплювати теми ведення випадку, етики соціальної роботи, захисту персональних даних, комунікації з вразливими групами, кризового втручання, профілактики професійного вигорання, протидії домашньому насильству, роботи з дітьми, підтримки внутрішньо переміщених осіб, допомоги ветеранам і членам їхніх сімей. Таке навчання сприятиме формуванню спільного професійного поля та зменшенню ризиків неузгодженого втручання. У цьому контексті професійна підготовка має розглядатися не як додатковий елемент партнерства, а як необхідна умова його безпечної та якісної реалізації [5; 6; 7].

Посилення етичної складової партнерства також має принципове значення. У процесі соціальної роботи соціальні служби та недержавні організації можуть працювати з конфіденційною інформацією про людину або сім'ю. Йдеться про дані щодо стану здоров'я, матеріального становища, досвіду насильства,

сімейних конфліктів, місця проживання, статусу внутрішньо переміщеної особи, потреб дитини чи особи з інвалідністю. Тому будь-яке перенаправлення або обмін інформацією мають здійснюватися з дотриманням принципів конфіденційності, мінімізації даних і згоди отримувача послуг. Етичні правила мають бути зрозумілими не лише фахівцям соціальних служб, а й представникам недержавних організацій та волонтерам [1; 5].

Ще одним напрямом є запровадження системи моніторингу результатів партнерства. У практиці соціальної роботи часто фіксуються кількісні показники: кількість проведених заходів, кількість охоплених осіб, кількість виданих наборів допомоги або консультацій. Однак такі показники не завжди демонструють реальний соціальний ефект. Для оцінки партнерства потрібно враховувати, чи покращився доступ людини до послуг, чи була допомога своєчасною, чи відповідала вона реальним потребам, чи зменшився ризик повторної кризи, чи отримувач залишився задоволеним якістю підтримки. Такий підхід узгоджується з клієнтоцентрованим розумінням соціальної роботи, у якому головним критерієм якості є не лише факт надання допомоги, а її відповідність потребам людини [1; 6; 25].

Удосконалення партнерської взаємодії має спиратися на клієнтоцентрований підхід. Це означає, що всі механізми співпраці — координаційні зустрічі, бази партнерів, соціальне замовлення, перенаправлення, спільні заходи, грантові проекти — мають оцінюватися через питання: чи стало отримувачу послуг легше отримати допомогу, чи стала підтримка якіснішою, чи зменшився ризик повторної кризи, чи була збережена гідність людини. Без такої орієнтації партнерство може перетворитися на управлінську процедуру, яка не має достатнього впливу на реальне життя людей [1; 5; 6].

Отже, основними напрямками підвищення ефективності партнерської взаємодії у сфері соціальних послуг є посилення координації, розроблення алгоритмів перенаправлення, формування бази партнерських організацій, розвиток соціального замовлення, спільне навчання фахівців і волонтерів, запровадження моніторингу результатів, дотримання етичних стандартів і забезпечення фінансової сталості. Реалізація цих напрямів дозволить перейти від

ситуативної взаємодії до сталої моделі партнерства, у якій соціальні служби й недержавні організації діють як взаємодоповнювальні учасники єдиної системи соціальної підтримки населення [8; 15; 25].

3.3. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення моделі партнерства соціальних служб з недержавними організаціями

Удосконалення партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи потребує не лише окремих організаційних змін, а формування цілісної моделі взаємодії, здатної забезпечити сталість, передбачуваність і результативність соціальної підтримки. Проведений у попередніх підрозділах аналіз засвідчив, що нормативно-правові передумови для залучення недержавного сектору до надання соціальних послуг в Україні вже сформовані, однак практична реалізація партнерства часто залишається нерівномірною. Закон України «Про соціальні послуги» передбачає можливість участі різних надавачів соціальних послуг, що створює правову основу для міжсекторної взаємодії [1]. Водночас наявність правових норм не гарантує автоматичного підвищення якості допомоги, якщо відсутні координація, алгоритми перенаправлення, професійна підготовка учасників, належний моніторинг і сталі механізми фінансування.

Рекомендації щодо вдосконалення партнерства доцільно розробляти з урахуванням того, що соціальні служби й недержавні організації мають різну інституційну природу, але можуть ефективно доповнювати одна одну. Соціальні служби забезпечують правову визначеність, оцінювання потреб, соціальний супровід, ведення випадку та зв'язок із системою офіційної соціальної політики. Недержавні організації, громадські об'єднання, благодійні фонди й волонтерські ініціативи посилюють соціальну підтримку через гнучкість, мобільність, залучення додаткових ресурсів, спеціалізовані програми й наближеність до окремих цільових груп [2; 3; 8]. Тому вдосконалення моделі партнерства має ґрунтуватися не на підпорядкуванні одного суб'єкта іншому, а на чіткому

розподілі функцій, взаємній відповідальності та спільній орієнтації на потреби отримувача соціальних послуг.

Передусім необхідно закріпити клієнтоцентрований характер партнерської моделі. Це означає, що вихідним пунктом взаємодії мають бути не інституційні інтереси організацій, не формальна кількість заходів і не потреба у звітності, а реальна життєва ситуація людини або сім'ї. У працях Т. Семигіної, М. Лукашевича, Л. Тютті та І. Іванової соціальна робота розглядається як професійна діяльність, спрямована на підтримку людини, активізацію її ресурсів і подолання складних життєвих обставин [5; 6; 7]. Відповідно, партнерство соціальних служб з недержавними організаціями має оцінюватися через те, наскільки воно полегшує доступ людини до допомоги, забезпечує комплексність підтримки, сприяє відновленню соціального функціонування та зменшує ризики повторного потрапляння у кризову ситуацію.

Однією з ключових рекомендацій є створення на рівні територіальної громади сталої координаційної платформи партнерства. Така платформа може функціонувати у формі робочої групи, координаційної ради або постійної міжсекторної комісії при органі місцевого самоврядування чи центрі соціальних служб. Її учасниками мають бути представники соціальних служб, органів місцевого самоврядування, служб у справах дітей, закладів освіти й охорони здоров'я, громадських організацій, благодійних фондів, волонтерських ініціатив та інших суб'єктів, які беруть участь у соціальній підтримці населення. І. Мещан розглядає соціальне партнерство в територіальній громаді як механізм поєднання ресурсів різних суб'єктів соціальної допомоги [8]. Саме тому координаційна платформа має не лише об'єднувати учасників, а й забезпечувати регулярну комунікацію, узгодження дій, розподіл відповідальності та аналіз потреб громади.

Другою рекомендацією є розроблення локального протоколу партнерської взаємодії між соціальними службами та недержавними організаціями. Такий протокол має визначати порядок обміну інформацією, правила перенаправлення отримувачів послуг, механізми отримання згоди на передачу даних, відповідальних осіб, строки реагування, процедури зворотного зв'язку та

способи вирішення спірних ситуацій. Його доцільно затверджувати на рівні громади або окремої соціальної служби як внутрішній організаційний документ. Наявність такого протоколу дозволить зменшити залежність партнерства від особистих контактів окремих працівників і зробить співпрацю більш сталою та передбачуваною [1; 17].

Третьою рекомендацією є формування актуальної карти соціальних ресурсів громади. Така карта має містити інформацію про соціальні служби, громадські організації, благодійні фонди, волонтерські ініціативи, центри правової допомоги, психологічні служби, заклади охорони здоров'я, освітні установи, реабілітаційні сервіси, кризові центри та інші суб'єкти, які можуть бути залучені до підтримки населення. О. Безпалько у працях із соціальної роботи в громаді акцентує увагу на значенні локальних ресурсів і взаємодії суб'єктів у процесі розв'язання соціальних проблем [15]. Отже, карта соціальних ресурсів може стати практичним інструментом для швидкого пошуку допомоги, уникнення дублювання послуг і планування індивідуального маршруту підтримки отримувача соціальних послуг.

Четверта рекомендація стосується розвитку соціального замовлення як механізму інституційного залучення недержавних організацій до надання соціальних послуг. Соціальне замовлення дає змогу громаді залучати тих надавачів, які мають досвід, фахівців і ресурси для роботи з конкретними цільовими групами. Його перевага полягає в тому, що співпраця перестає бути лише добровільною або проєктною та набуває організаційно й фінансово визначеного характеру [1; 26]. Для ефективного використання цього механізму громади мають проводити регулярний аналіз соціальних потреб, передбачати кошти в місцевих програмах, забезпечувати прозорий відбір недержавних надавачів і здійснювати моніторинг якості послуг.

П'ята рекомендація полягає у запровадженні системи спільного професійного навчання для працівників соціальних служб, представників недержавних організацій і волонтерів. Партнерство у сфері соціальної роботи не може бути ефективним, якщо його учасники по-різному розуміють етичні принципи, стандарти допомоги, правила конфіденційності, специфіку роботи з

травматичним досвідом або особливості соціального супроводу. Спільне навчання може охоплювати питання ведення випадку, оцінювання потреб, кризового втручання, роботи з внутрішньо переміщеними особами, підтримки сімей у складних життєвих обставинах, допомоги постраждалим від насильства, супроводу людей з інвалідністю, підтримки ветеранів і членів їхніх сімей. Професійна підготовка має розглядатися як умова безпечної та якісної взаємодії, а не як додатковий елемент партнерства [5; 6; 7].

Шоста рекомендація пов'язана із запровадженням етичних правил партнерської взаємодії. Соціальні служби й недержавні організації працюють із чутливою інформацією про людину або сім'ю, зокрема щодо стану здоров'я, матеріального становища, досвіду насильства, сімейних конфліктів, статусу внутрішньо переміщеної особи, потреб дитини чи особи з інвалідністю. Тому обмін інформацією між партнерами має здійснюватися лише в обсязі, необхідному для надання допомоги, з дотриманням конфіденційності та згоди отримувача послуг. Етична безпека партнерства є не менш важливою, ніж його організаційна ефективність, оскільки порушення довіри може призвести до відмови людини від подальшої допомоги [1; 5].

Сьома рекомендація передбачає розроблення системи моніторингу й оцінювання результативності партнерства. У практиці соціальної роботи результативність часто вимірюється кількістю заходів, консультацій, виданих наборів допомоги або підписаних меморандумів. Такі показники є потрібними, але вони не завжди відображають реальний соціальний ефект. Доцільно поєднувати кількісні та якісні критерії: кількість перенаправлень, тривалість очікування допомоги, рівень задоволеності отримувачів послуг, відповідність допомоги потребам клієнта, зменшення ризиків, сталість супроводу, рівень координації між партнерами. Такий підхід дозволяє оцінювати партнерство не як формальну активність організацій, а як інструмент покращення життєвої ситуації людини [1; 25].

Узагальнену систему рекомендацій щодо вдосконалення моделі партнерства подано в табл. 3.3.

Напрямок рекомендацій	Зміст запропонованих дій	Очікуваний результат
Координаційна платформа	Створення робочої групи або ради з питань міжсекторної взаємодії у громаді	Регулярне узгодження дій між соціальними службами, НДО та органами місцевого самоврядування
Локальний протокол взаємодії	Визначення порядку перенаправлення, обміну інформацією, зворотного зв'язку та відповідальності сторін	Зменшення хаотичності співпраці та забезпечення безперервності допомоги
Карта соціальних ресурсів	Формування актуальної бази соціальних служб, НДО, фондів, волонтерських ініціатив і доступних послуг	Швидке знаходження необхідного ресурсу для конкретного отримувача допомоги
Розвиток соціального замовлення	Залучення недержавних організацій до надання соціальних послуг відповідно до потреб громади	Розширення кола надавачів і підвищення доступності послуг
Спільне професійне навчання	Проведення тренінгів, супервізій, методичних зустрічей для фахівців соціальних служб, НДО та волонтерів	Формування єдиних професійних підходів до роботи з вразливими групами
Етичні правила партнерства	Запровадження вимог щодо конфіденційності, згоди отримувача послуг і захисту персональних даних	Захист прав, гідності й безпеки отримувачів соціальних послуг

Напрямок рекомендацій	Зміст запропонованих дій	Очікуваний результат
Моніторинг результативності	Поєднання кількісних і якісних показників оцінювання партнерства	Визначення реального соціального ефекту співпраці

Таблиця 3.3 – Рекомендації щодо вдосконалення моделі партнерства соціальних служб з недержавними організаціями
(розроблено автором на основі результатів власного дослідження та аналізу [1; 14; 17; 39])

Дані табл. 3.3 свідчать, що вдосконалення партнерства має здійснюватися одночасно на кількох рівнях: управлінському, організаційному, професійному, етичному й оціночному. Якщо громада створить координаційну платформу, але не розробить алгоритмів перенаправлення, взаємодія залишатиметься недостатньо впорядкованою. Якщо буде сформовано базу партнерів, але не буде спільного навчання та етичних правил, виникатимуть ризики неякісної або небезпечної допомоги. Якщо будуть реалізовуватися проєкти без моніторингу результатів, складно буде визначити, чи справді партнерство покращує становище отримувачів соціальних послуг.

Запропонована модель партнерства має бути побудована за логікою послідовного руху від потреб людини до оцінювання результату допомоги. Першим етапом є виявлення потреби особи або сім'ї. Другим — оцінювання ситуації соціальною службою. Третім — визначення необхідних ресурсів і партнерів. Четвертим — надання допомоги соціальною службою, недержавною організацією або кількома суб'єктами одночасно. П'ятим — моніторинг результатів і корекція плану підтримки. Така логіка відповідає підходу ведення випадку, у межах якого соціальна допомога розглядається не як одноразова дія, а як процес послідовного супроводу [1; 17].

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було здійснено практичний аналіз партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи, визначено основні напрями підвищення ефективності такої взаємодії та розроблено рекомендації щодо вдосконалення партнерської моделі. На відміну від попередніх розділів, де увага була зосереджена на теоретичних, нормативно-правових та організаційних засадах співпраці, у цьому розділі акцент зроблено на практичному вимірі партнерства, його результативності, проблемах реалізації та можливостях подальшого розвитку.

На основі авторського анкетування фахівців соціальної сфери було з'ясовано, що партнерство соціальних служб і недержавних організацій уже є важливою складовою підтримки вразливих категорій населення. Найчастіше така взаємодія здійснюється у роботі з внутрішньо переміщеними особами, сім'ями у складних життєвих обставинах, дітьми та молоддю, людьми з інвалідністю, особами похилого віку, постраждалими від домашнього насильства, ветеранами та членами їхніх сімей. Це свідчить про те, що партнерство найбільш активно проявляється саме там, де соціальні проблеми мають комплексний характер і потребують залучення кількох суб'єктів допомоги.

Встановлено, що найбільш поширеними формами практичної співпраці є перенаправлення отримувачів соціальних послуг до партнерських організацій, спільні інформаційні та просвітницькі заходи, гуманітарна допомога, психологічна підтримка, укладання меморандумів або договорів, участь у спільних грантових проєктах. Водночас механізм соціального замовлення, попри його значний потенціал, використовується менш активно, що свідчить про необхідність його подальшого розвитку на рівні територіальних громад.

Результати дослідження показали, що рівень ефективності партнерства респонденти здебільшого оцінюють як достатній або середній. Це дає підстави стверджувати, що співпраця між соціальними службами й недержавними організаціями вже має практичне підґрунтя, однак ще не завжди є сталою, системною та належно координованою. Основними труднощами залишаються

недостатня координація між учасниками, відсутність чітких алгоритмів перенаправлення, нестача стабільного фінансування, залежність від окремих проєктів, кадрове навантаження та формальний характер частини партнерських домовленостей.

У розділі обґрунтовано, що підвищення ефективності партнерської взаємодії має здійснюватися через посилення координації, розроблення локальних протоколів перенаправлення, формування актуальної бази партнерських організацій, розвиток соціального замовлення, спільне професійне навчання фахівців і волонтерів, дотримання етичних стандартів, захист персональних даних та запровадження системи моніторингу результатів. Особливого значення набуває клієнтоцентрований підхід, за якого партнерство оцінюється не кількістю проведених заходів чи підписаних документів, а реальним впливом на становище людини або сім'ї.

Запропонована модель удосконалення партнерства передбачає створення координаційної платформи на рівні громади, розроблення локального протоколу взаємодії, формування карти соціальних ресурсів, активніше використання соціального замовлення, організацію спільного навчання, запровадження етичних правил і регулярне оцінювання результативності співпраці. Така модель дозволяє перейти від ситуативної або формальної взаємодії до сталої системи партнерства, у якій соціальні служби виконують координуючу та професійно-організаційну функцію, а недержавні організації посилюють соціальну підтримку завдяки гнучкості, ресурсам, спеціалізованим програмам і безпосередньому контакту з цільовими групами.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне обґрунтування, організаційно-правовий аналіз та практичне дослідження партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи. Проведене дослідження дало змогу розкрити партнерську взаємодію як один із важливих механізмів підвищення доступності, адресності та якості соціальної підтримки населення. У процесі роботи встановлено, що сучасна система соціальної роботи не може ефективно функціонувати лише в межах діяльності державних і комунальних установ, оскільки соціальні проблеми населення мають комплексний характер і потребують залучення різних суб'єктів допомоги.

Партнерство соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи розглянуто як системну форму міжсекторної взаємодії, що ґрунтується на поєднанні ресурсів, компетентностей, організаційних можливостей і практичного досвіду різних учасників соціальної підтримки. Його зміст полягає у скоординованій співпраці соціальних служб, органів місцевого самоврядування, громадських організацій, благодійних фондів, волонтерських ініціатив та інших суб'єктів, які діють задля підтримки осіб і сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах. Таке партнерство не може зводитися лише до формального укладання меморандумів або проведення окремих спільних заходів, оскільки його реальна ефективність проявляється в здатності забезпечити людині своєчасну, комплексну й безперервну допомогу. У роботі обґрунтовано, що соціальні служби є ключовими інституційними суб'єктами реалізації соціальної політики та організації соціальної підтримки населення. Саме вони здійснюють виявлення потреб, оцінювання життєвої ситуації особи або сім'ї, соціальний супровід, консультування, перенаправлення та координацію допомоги. Їхня діяльність має не лише адміністративний, а й професійний характер, оскільки пов'язана із захистом прав людини, підтримкою її соціального функціонування, запобіганням ускладненню життєвих обставин і залученням необхідних ресурсів.

Недержавні організації у системі соціальної підтримки виконують сервісну, ресурсну, адвокаційну, просвітницьку, інноваційну та комунікативну

функції. Вони можуть надавати гуманітарну, психологічну, правову, інформаційну, реабілітаційну та іншу допомогу, залучати волонтерів, донорські ресурси, міжнародну підтримку, представляти інтереси вразливих груп і впроваджувати нові формати соціальної роботи. Їхня роль особливо помітна в умовах кризових соціальних викликів, коли потрібні гнучкість, мобільність і швидке реагування на потреби населення.

У дослідженні доведено, що найбільш продуктивною є модель взаємодоповнення соціальних служб і недержавних організацій. У межах такої моделі соціальні служби забезпечують професійну, нормативну та координаційну основу допомоги, а громадський сектор посилює систему соціальної підтримки через спеціалізовані програми, додаткові ресурси, волонтерську участь і безпосередній контакт із цільовими групами. Такий підхід дає змогу уникнути як дублювання функцій, так і перекладання відповідальності з державного або комунального сектору на недержавні організації.

Аналіз нормативно-правових засад показав, що в Україні сформовано правові передумови для залучення недержавного сектору до системи соціальних послуг. Законодавство визначає коло отримувачів і надавачів соціальних послуг, правовий статус громадських і благодійних організацій, можливості соціального замовлення, порядок функціонування Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, а також вимоги до якості окремих соціальних послуг. Водночас установлено, що наявність нормативної бази сама по собі не забезпечує ефективності партнерства. Для цього необхідні практичні механізми реалізації: локальні протоколи взаємодії, алгоритми перенаправлення, карти соціальних ресурсів, координаційні групи, договори, спільні програми та система моніторингу результатів.

У роботі визначено основні форми співпраці соціальних служб і недержавних організацій. До них належать інформаційний обмін, перенаправлення отримувачів соціальних послуг, спільні інформаційні та просвітницькі заходи, гуманітарна допомога, психологічна підтримка, укладання меморандумів і договорів, участь у грантових проєктах, соціальне замовлення, волонтерська допомога, робота міжвідомчих команд і кризове реагування.

Найбільшу результативність ці форми мають тоді, коли вони застосовуються не ізольовано, а як взаємопов'язані елементи єдиної системи соціальної підтримки.

Окрему увагу приділено проблемам і ризикам міжсекторної взаємодії. Встановлено, що основними обмеженнями партнерства є нерівномірний розвиток громадського сектору в різних громадах, недостатня координація між суб'єктами соціальної підтримки, відсутність чітких алгоритмів перенаправлення, несталість фінансування окремих програм, залежність недержавних організацій від грантової підтримки, кадрове навантаження, різний рівень професійної підготовки учасників, ризик формального характеру співпраці, етичні проблеми, пов'язані із захистом персональних даних, а також недостатній рівень оцінювання результатів партнерської діяльності. Значна частина цих проблем пов'язана не з відсутністю потреби у співпраці, а з недостатньою організаційною впорядкованістю партнерських процесів.

Практична частина дослідження засвідчила, що партнерство соціальних служб і недержавних організацій уже є важливою складовою підтримки вразливих категорій населення. За результатами авторського анкетування встановлено, що найбільш активно така взаємодія реалізується у роботі з внутрішньо переміщеними особами, сім'ями у складних життєвих обставинах, дітьми та молоддю, людьми з інвалідністю, особами похилого віку, постраждалими від домашнього насильства, ветеранами та членами їхніх сімей. Це підтверджує, що партнерство найбільш потрібне в тих випадках, де соціальна проблема має складний і багатовимірний характер.

Результати анкетування показали, що найпоширенішими формами практичної співпраці є перенаправлення отримувачів послуг, спільні інформаційні та просвітницькі заходи, гуманітарна допомога, психологічна підтримка, укладання меморандумів або договорів і участь у спільних проєктах. Разом із тим соціальне замовлення використовується менш активно, хоча саме цей механізм має значний потенціал для інституційного залучення недержавних організацій до системи соціальних послуг. Оцінка ефективності партнерства засвідчила, що більшість респондентів визначає його рівень як достатній або

середній, що свідчить про наявність практичного досвіду співпраці, але водночас підтверджує потребу в її систематизації та посиленні координації.

У роботі обґрунтовано напрями вдосконалення партнерства соціальних служб і недержавних організацій. До них належать посилення координації між учасниками, розроблення локальних алгоритмів перенаправлення, формування актуальної бази партнерських організацій, розвиток соціального замовлення, організація спільного професійного навчання, дотримання етичних стандартів, захист персональних даних, запровадження системи моніторингу результатів і забезпечення фінансової сталості партнерських програм. Реалізація цих напрямів дасть змогу перейти від ситуативної співпраці до сталої моделі міжсекторної взаємодії.

Запропонована модель удосконалення партнерства передбачає створення координаційної платформи на рівні громади, розроблення локального протоколу взаємодії, формування карти соціальних ресурсів, активніше використання соціального замовлення, спільне навчання фахівців і волонтерів, запровадження етичних правил та регулярне оцінювання результативності співпраці. Така модель орієнтована на те, щоб у центрі партнерства перебували не інституційні інтереси організацій, а потреби людини, сім'ї та громади.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що сформульовані положення й рекомендації можуть бути використані в діяльності територіальних громад, центрів соціальних служб, органів місцевого самоврядування, громадських організацій, благодійних фондів і волонтерських ініціатив. Їх застосування може сприяти покращенню організації міжсекторної взаємодії, уникненню дублювання допомоги, підвищенню якості соціальних послуг, посиленню професійної координації та забезпеченню більш адресної підтримки вразливих категорій населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2671-19> (дата звернення: 27.04.2026).
2. Про громадські об'єднання : Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4572-17> (дата звернення: 27.04.2026).
3. Про благодійну діяльність та благодійні організації : Закон України від 05.07.2012 № 5073-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/5073-17> (дата звернення: 27.04.2026).
4. Про волонтерську діяльність : Закон України від 19.04.2011 № 3236-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3236-17> (дата звернення: 27.04.2026).
5. Соціальна робота : в 3 ч. Ч. 1 : Основи соціальної роботи / Н. Б. Бондаренко, І. М. Грига, Н. В. Кабаченко та ін. ; за ред. Т. В. Семигіної, І. М. Григи. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2004. 178 с.
6. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота. Теорія і практика : підручник. 2-ге вид. Київ : Каравела, 2023. 368 с.
7. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і допов. Київ : Знання, 2008. 574 с.
8. Мещан І. В. Соціальне партнерство як механізм надання соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді. Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. 2016. Вип. 72. С. 46–54.
9. Соціальне замовлення: інструмент для відновлення та покращення якості соціальних послуг у громадах. Лабораторія законодавчих ініціатив. 2023. URL: <https://parlament.org.ua/analytics/soczialne-zamovlennya-instrument-dlya-vidnovlennya-ta-pokrashhennya-yakosti-soczialnyh-poslug-u-gromadah/> (дата звернення: 27.04.2026).

10. Osborne S. P. The New Public Governance? Public Management Review. 2006. Vol. 8, № 3. P. 377–387.
11. Pestoff V. Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations. 2012. Vol. 23. P. 1102–1118.
12. Salamon L. M., Anheier H. K. The Emerging Sector Revisited: A Summary. Baltimore : Johns Hopkins University, 1999. 64 p.
13. Anheier H. K. Nonprofit Organizations: Theory, Management, Policy. 2nd ed. London ; New York : Routledge, 2014. 594 p.
14. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І. Д. Зверєвої. Київ ; Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.
15. Безпалько О. В. Соціальна робота в громаді : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 176 с.
16. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю : Закон України від 21.06.2001 № 2558-III // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2558-14> (дата звернення: 27.04.2026).
17. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/99-2021-%D0%BF> (дата звернення: 27.04.2026).
18. Деякі питання діяльності центрів соціальних служб : постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 479 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/479-2020-%D0%BF> (дата звернення: 27.04.2026).
19. Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/185-2020-%D0%BF> (дата звернення: 27.04.2026).

20. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0866-15> (дата звернення: 27.04.2026).
21. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах : наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0621-16> (дата звернення: 27.04.2026).
22. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання : наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0990-16> (дата звернення: 27.04.2026).
23. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/280/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 27.04.2026).
24. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 27.04.2026).
25. Співпраця громад із недержавним сектором у сфері надання соціальних послуг : аналітичний звіт. Київ : Cedoss, 2024. URL: <https://cedos.org.ua/researches/spivpraczya-gromad-iz-nederzhavnym-sektorom-u-sferi-nadannya-soczialnyh-poslug/> (дата звернення: 27.04.2026).
26. Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення : постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 450 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/go/450-2020-%D0%BF>

(дата звернення:

27.04.2026).

- 27.Деякі питання організації надання соціальних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 14.01.2026 № 64 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/64-2026-%D0%BF> (дата звернення: 27.04.2026).
- 28.Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2297-17> (дата звернення: 27.04.2026).
- 29.Про запобігання та протидію домашньому насильству : Закон України від 07.12.2017 № 2229-VIII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2229-19> (дата звернення: 27.04.2026).
- 30.Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1706-18> (дата звернення: 27.04.2026).
- 31.Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3551-12> (дата звернення: 27.04.2026).
- 32.Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 21.03.1991 № 875-XII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/875-12> (дата звернення: 27.04.2026).
- 33.Про безоплатну правничу допомогу : Закон України від 02.06.2011 № 3460-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3460-17> (дата звернення: 27.04.2026).
- 34.Про охорону дитинства : Закон України від 26.04.2001 № 2402-III // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2402-14> (дата звернення: 27.04.2026).

35. Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків : Закон України від 08.09.2005 № 2866-IV // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2866-15> (дата звернення: 27.04.2026).
36. Соціальні послуги в Україні: можливості, виклики та рекомендації щодо розвитку в громадах : аналітичне дослідження. Київ : Лабораторія законодавчих ініціатив, 2024. URL: https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/09/ali_study_socialservices.pdf (дата звернення: 27.04.2026).
37. Стан розвитку громадянського суспільства в Україні: шлях протягом 30-ти років та ключові аспекти 2021 року : аналіт. доп. Київ : НІСД, 2021. 112 с. URL: https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-12/block_grom_susp.pdf (дата звернення: 27.04.2026).
38. Стан розвитку громадянського суспільства в Україні у 2023 році : аналіт. доп. Київ : НІСД, 2024. URL: https://niss.gov.ua/sites/default/files/2024-11/ad_gromad_suspilstvo-2023_15112024.pdf (дата звернення: 27.04.2026).
39. Індекс сталості організацій громадянського суспільства в Україні — 2023. Київ : Український незалежний центр політичних досліджень, 2024. URL: <https://www.ucipr.org.ua/ua/holovna/proiekt/indeks-stalosti-organizatsij-gromadyanskogo-suspilstva-v-ukrajini-2023-2024> (дата звернення: 27.04.2026).
40. Семигіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
41. Семигіна Т. В. Робота в громаді: практика й політика. Київ : Вид. дім «КМ Академія», 2004. 180 с.
42. Сучасні теорії соціальної роботи : антологія / упоряд. Т. В. Семигіна. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 160 с.
43. Соціальне замовлення в Україні: досвід 10 років впровадження : зб. аналіт. та нормативно-метод. матеріалів / за ред. В. І. Брудного, А. С. Крупника. Одеса : Євродрук, 2011. 156 с.

- 44.Дударьов В. В. Соціальне замовлення як інструмент підвищення ефективності надання соціальних послуг на регіональному рівні. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2019. № 4. URL: <https://visnyk-psp.kpi.ua/article/view/194766> (дата звернення: 27.04.2026).
- 45.Дяченко О. П. Соціальне замовлення як інструмент державно-приватного партнерства в системі соціально-економічного забезпечення осіб з інвалідністю. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 20. С. 111–115. URL: https://www.investplan.com.ua/pdf/20_2018/20.pdf (дата звернення: 27.04.2026).
- 46.Громадянське суспільство України: сучасні практики та виклики розвитку : аналіт. доп. Київ : НІСД, 2019. 128 с. URL: <https://niss.gov.ua/publikacii/analitichni-dopovidi/gromadyanske-suspilstvo-ukraini-suchasni-praktiki-ta-vikliki> (дата звернення: 27.04.2026).
- 47.Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку та соціальне значення : аналітичні матеріали. Київ, 2022. URL: <https://niss.gov.ua> (дата звернення: 27.04.2026).
- 48.Global Definition of Social Work. International Federation of Social Workers, 2014. URL: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (accessed: 27.04.2026).
- 49.Global Standards for Social Work Education and Training. International Association of Schools of Social Work ; International Federation of Social Workers, 2020. URL: <https://www.ifsw.org/global-standards-for-social-work-education-and-training/> (accessed: 27.04.2026).
- 50.Guiding Principles on Internal Displacement. United Nations, 1998. URL: <https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/43ce1cff2.pdf> (accessed: 27.04.2026).
- 51.Convention on the Rights of the Child. United Nations, 1989. URL: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child> (accessed: 27.04.2026).
- 52.Convention on the Rights of Persons with Disabilities. United Nations, 2006. URL: <https://www.ohchr.org/en/instruments->

[mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities](#) (accessed: 27.04.2026).

- 53.Recommendation Rec(2001)1 of the Committee of Ministers to Member States on Social Workers. Council of Europe, 2001. URL: https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805e2b17 (accessed: 27.04.2026).
- 54.Baredes B. Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience. OECD Working Papers on Public Governance. Paris : OECD Publishing, 2022. URL: https://www.oecd.org/en/publications/serving-citizens_65223af7-en.html (accessed: 27.04.2026).
- 55.Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons. Global Protection Cluster Working Group. Geneva : UNHCR, 2010. URL: <https://www.unhcr.org/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html> (accessed: 27.04.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для фахівців соціальної сфери щодо партнерства соціальних служб з недержавними організаціями

Шановний(а) респонденте(ко)!

Просимо Вас взяти участь в анкетуванні, метою якого є вивчення практичного досвіду партнерства соціальних служб з недержавними організаціями у сфері соціальної роботи. Анкета є анонімною, а отримані результати будуть використані лише в узагальненому вигляді для підготовки магістерського дослідження.

1. До якої категорії Ви належите?

- а) працівник соціальної служби;
- б) представник громадської організації;
- в) представник благодійного фонду;
- г) представник органу місцевого самоврядування;
- г) інше.

2. Чи має Ваша установа/організація досвід співпраці з соціальними службами або недержавними організаціями?

- а) так, постійний;
- б) так, періодичний;
- в) був лише окремий досвід співпраці;
- г) ні, такого досвіду немає.

3. З якими категоріями населення найчастіше здійснюється партнерська взаємодія?

Можна обрати кілька варіантів.

- а) внутрішньо переміщені особи;
- б) сім'ї у складних життєвих обставинах;

- в) діти та молодь;
- г) люди з інвалідністю;
- г) люди похилого віку;
- д) постраждалі від домашнього насильства;
- е) ветерани та члени їхніх сімей;
- є) інше.

4. Які форми співпраці використовуються найчастіше?

Можна обрати кілька варіантів.

- а) перенаправлення отримувачів соціальних послуг;
- б) спільні інформаційні та просвітницькі заходи;
- в) гуманітарна допомога;
- г) психологічна підтримка;
- г) укладання меморандумів або договорів;
- д) участь у спільних грантових проєктах;
- е) соціальне замовлення;
- є) волонтерська допомога;
- ж) інше.

5. Як Ви оцінюєте рівень ефективності партнерства соціальних служб з недержавними організаціями?

- а) високий;
- б) достатній;
- в) середній;
- г) низький.

6. Які труднощі найчастіше виникають у процесі партнерської взаємодії?

Можна обрати кілька варіантів.

- а) недостатня координація між учасниками;
- б) відсутність чітких алгоритмів перенаправлення;
- в) нестача стабільного фінансування;

- г) залежність співпраці від окремих проєктів;
- г) недостатня поінформованість про послуги партнерів;
- д) кадрове навантаження на фахівців;
- е) формальний характер окремих меморандумів;
- є) інше.

7. Які напрями вдосконалення партнерства Ви вважаєте найбільш актуальними?

Можна обрати кілька варіантів.

- а) розроблення чітких алгоритмів перенаправлення;
- б) регулярна комунікація між партнерами;
- в) спільне навчання фахівців і волонтерів;
- г) стабільне фінансування спільних програм;
- г) розвиток соціального замовлення;
- д) створення єдиної бази партнерських організацій;
- е) моніторинг результатів співпраці.

8. Чи вважаєте Ви доцільним створення координаційної групи з питань партнерства соціальних служб і недержавних організацій у громаді?

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) скоріше ні;
- г) ні;
- г) важко відповісти.

9. Чи потрібен, на Вашу думку, локальний протокол перенаправлення отримувачів соціальних послуг між соціальними службами та НДО?

- а) так, обов'язково;
- б) так, але лише для складних випадків;
- в) ні, достатньо усної домовленості;
- г) важко відповісти.