

УДК 351.84

DOI: https://doi.org/10.31521/modecon.V41(2023)-16

**Сичова О. Є.**, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», м. Харків, Україна

**ORCID:** 0000-0002-2924-2084

**e-mail:** salamandra7077@gmail.com

**Беспалова А. В.**, здобувач вищої освіти, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», м. Харків, Україна

**ORCID:** 0009-0007-1677-3947

**e-mail:** aribespalova@gmail.com

### **Використання міжнародного досвіду в діяльності соціальних служб України**

**Анотація.** У статті проаналізовано використання іноземного досвіду управління соціальною політикою в діяльності вітчизняних організацій, де, для порівняння з українським, а саме на прикладі Харківського міського центру соціальної служби «Довіра» Новобаварського району, було взято досвід Німеччини та Польщі. Таке порівняння показало, що в Україні недосконала система надання соціальних послуг.

Метою статті є розробка методології удосконалення управління соціальною політикою організації за допомогою сучасного маркетингового інструментарію.

Запропоновано заходи щодо розв'язання наявних проблем служби та покращення управління соціальною політикою. Для покращення уявлення про соціальні послуги порівняно та проаналізовано види наявних соціальних послуг і допомоги в Україні, Польщі та Німеччині.

Розглянуто способи пошуку спонсорів, написання листа-пропозиції про співпрацю та надання їм можливих переваг за допомогою, шляхом висвітлення їх марки у соціальних мережах, що надає можливість покращити імідж підприємства або компанії.

**Ключові слова:** соціальний розвиток; соціальні служби; соціальні послуги; допомога; соціальна робота; соціальна політика.

**Sychova Olena**, Candidate of Economic Sciences, Associate professor, Associate Professor of Management Department, National Technical University «Kharkiv polytechnic institute», Kharkiv, Ukraine

**Bespalova Arina**, student, National Technical University «Kharkiv polytechnic institute», Kharkiv, Ukraine

### **Use of international experience in the activities of Social Services of Ukraine**

**Abstract. Introduction.** In this article we will consider the international experience of social services for comparison with Ukraine. Currently, the issue of social assistance is very relevant, because after the full-scale invasion of Ukraine, a large number of socially vulnerable people appeared. The needs of each person are different, but what is clear is that help is needed. The article analyzes the use of foreign experience of social policy management in the activities of domestic organizations, where the experience of Germany and Poland was taken for comparison with the Ukrainian, namely with Kharkiv social service center «Dovira» of Novobavara district as an example. Due to the international experience it is possible to make a qualitative analysis of what changes and innovations the national social services need.

**Purpose.** The purpose of the article is to develop a methodology for improving the organization's social policy management using modern marketing tools. This will be done by drawing on the international experience of social services that have been actively promoting this area for a long time.

**Results.** The comparison showed that the Ukrainian system of providing social services is flawed. The analysis of the activities of the Ukrainian organization revealed the following main problems: lack of specialists, low awareness of the "Helpline", and insufficient sponsorship. The elimination of these problems is very important for the further development of the services, and especially for a quick response to the clients' needs and problems. It is necessary to engage in social development, create new institutions and more comfortable conditions, spread awareness about the existence of such organizations and particularly hotlines that are most popular in other countries.

**Conclusion.** In order to be more successful, the Ukrainian social policy should be more advanced and focused on, especially during the war. The article proposed measures to solve the existing problems of the services and improve the management of social policy. Ways of finding sponsors, writing a cooperation proposal letter, and giving them possible benefits for their support by highlighting their brand in social media, which allows to improve the image of an enterprise or company, were considered.

**Keywords:** social development; social services; social services; assistance; social work; social policy.

<sup>1</sup>Стаття надійшла до редакції: 11.10.2023

Received: 11 October 2023

**JEL Classification:** H55; P36; L31.

**Постановка проблеми.** Дана тема є актуальною у наш час, бо під час війни в Україні більшість населення не мають навіть простих речей для існування, а в більшості випадків, й самого житла, тому інші країни надають допомогу, повертаючи кожного нужденного до нормального життя на їх території. На прикладі роботи цих країн, Україна може вдосконалити соціальну допомогу вразливим верствам населення. Актуальним в умовах сьогодення є дослідження особливостей соціальної політики у цілому та діяльності соціальних служб зокрема, в тому числі щодо сприяння мотивації висококваліфікованого персоналу з метою зменшення плинності кадрів і витрат.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Теоретичною та методологічною основою дослідження в роботі є положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних та іноземних фахівців у сфері соціальної політики. Інформаційною базою дослідження є дані офіційної статистики, публікації з питань соціальної політики, маркетингових досліджень, а також первинний матеріал, зібраний у конкретній організації.

Багато вітчизняних та іноземних науковців аналізували діяльність європейських соціальних організацій, які надавали особам різну потрібну допомогу. У своїх статтях Кемпінська У. О. [1], Семигіна Т. В. [2], Вашуленко О. С [3], Kaziuka N. P. [4], Oliyuk N. [5] та інші, звертали увагу саме на методи надання захисту та повернення до нормального функціонування. Вказуючи, що розв'язання питань у соціальній сфері на прикладі європейського досвіду допоможе покращити та надати ширший перелік послуг надання допомоги в Україні різним верствам населення.

**Формулювання цілей дослідження.** Сучасний стан надав необхідність до покращення соціального розвитку шляхом збільшення та розвитку соціальних служб, які своєю чергою можуть охоплювати різні верстви населення особливо вразливі групи) та допомагати вийти зі скрутного становища.

Метою статті є розробка методології удосконалення управління соціальною політикою організації за допомогою сучасного маркетингового інструментарію.

**Основні результати дослідження.** На сьогодні найпоширенішу соціальну послугу надає Центр екстреної допомоги за телефоном та «Телефон Довіри», де кожен, хто потребує допомоги (зазвичай психологічної) може анонімно отримати консультацію. Також розвиваються центри для сім'ї, дітей та молоді, соціальні установи з надання психологічної допомоги та центри для неповнолітніх, які покинули місця позбавлення волі, осіб з інвалідністю, учнів (школярів) та студентів, яким до 18 років (що навчаються в коледжах, закладах професійної (професійно-технічної) освіти тощо).

Такі центри надають психопрофілактичну, психогігієнічну, психодіагностичну, психокорекційну послугу, психологічні консультації та профорієнтаційні тестування, за потреби в кризових ситуаціях використовують психологічне втручання для допомоги клієнтові із соціального захисту.

Основним завданням для таких центрів є допомога, що потребує зрозуміти та донести, що немає безвихідної ситуації, скерувати на правильний шлях розв'язання проблеми за допомогою соціально-психологічних методів. Також для складу соціальних служб входять волонтери, які на добровільній основі допомагають центру та людям, тим самим рекламуючи ці державні установи для обізнаності людей: «ви не самі, ми допоможемо!».

Більш поширені соціальні служби у Німеччині та Сполучених Штатах Америки, до них належать: центр соціально-психологічної допомоги, де надають підтримку та допомогу молоді, яка знаходиться у складному становищі, конфліктних ситуаціях, девіантної, суїцидальної, дезадаптаційної та психосоматичної поведінки; консультаційні центри, які надають молоді та підліткам анонімно, безоплатну та психологічну допомогу в онлайн режимі (через соціальні сторінки) або телефоном; адаптаційні центри для осіб, які повернулися з місць позбавлення волі, їм надають психологічно – консультаційні, соціально-правові, профорієнтаційні та медичні послуги.

Найважливішими в Англії і Німеччині є психологи в освітніх закладах, їм приділяється велика увага і вони мають бути висококваліфікованими і високопрофесійними кадрами.

У всьому світі розвивається соціальна робота саме з молодими сім'ями, надаючи їм різні види допомоги та послуг для соціалізації і зменшення кількості «покинутих дітей». Такі сім'ї часто стикаються з проблемами порушення їх прав і гарантій, тому соціальна робота вимагає розвитку та появи нових видів послуг і технологій допомоги. На даний час соціальні служби для дітей, сім'ї та молоді надають такі види послуг: гуманітарна допомога (одяг, канцелярія для школярів та інше), консультації з різних питань, навчання та стимулювання до виховання та догляду дітей, патронаж, надання безплатних курсів для молодих батьків, допомога сім'ям, які мають хворих дітей або дітей з інвалідністю.

За статистичними даними всесвітньої організації охорони здоров'я (World Health Organization) [6] проблема старіння, починаючи з 1990 року, збільшується, тоді було лише 18%, але до 2030 року цей показник буде дорівнювати 30%, це відбувається через значний спад народжуваності нового покоління. Організація Об'єднаних Націй вважає, що населення віком понад 65 років лише 4%, і у 1991 році ООН було затверджено Принципи відносно людей похилого

віку, а через рік (1992 р.) – встановлено проблему старіння до 2001 року, а з 1999 року кожного 1 жовтня відзначається міжнародний день людей похилого віку. У 1995 році на Всесвітній зустрічі було затверджено документ «Зробити повноцінним життя людей похилого віку» [7], який охоплює гідність, самореалізацію, догляд та незалежність. Тому у світі почали з'являтися територіальні центри та будинки для людей похилого віку, які забезпечують всім необхідним та надають безоплатне харчування, грошову та матеріальну допомогу (одяг, окуляри, візки, милиці та інше), медичне обстеження, юридичну та психологічну допомогу, а також створюють гуртки взаємодопомоги (допомога один одному та особам, які мають можливість самообслуговування і потребують самореалізації).

Не менш важливою є Служба Соціальної допомоги, яка надає підтримку, безоплатне харчування, одяг, консультування, екстрену медичну та психологічну допомогу нужденним, але це є разова допомога.

Не лише у соціальних службах та організаціях працюють соціальні працівники, а й на великих

підприємствах, надаючи допомогу у соціальній адаптації до нового місця роботи або колективу, позбавлення депресії та зняття психологічної напруги працівників, а вже з 90-х років вони почали надавати допомогу у школах та коледжах, що охоплювало консультування дітей і батьків, вчителів, захист прав здобувачів освіти, організацію соціального життя у гуртожитках, соціальну адаптацію та самореалізацію, зниження психологічного навантаження, а також різноманітні заходи («ні насиллю!»), донесення необхідної інформації («наркотики – не вихід», «батьки – друзі» та інше) та анонімне анкетування (психологічний стан, самооцінка, вплив колективу та інше).

За кордоном соціальний працівник виконує багато функцій та різних дій у різних установах та організаціях, він може виступати як адвокат у суді, захищаючи свого клієнта із соціальної роботи, здійснювати супровід сім'ї, бути психологом у різних закладах освіти та інше.

Основні види послуг на 2023 рік, які надаються різним вразливим категоріям представлено в таблиці 1.

Таблиця 1 Послуги для сім'ї, дітей та молоді

Вид послуги	Заходи
Соціальна профілактика	Запобігання сімейному неблагополуччю, зменшення соціального сирітства, насильства та жорстокого поводження з дітьми, торгівлі людьми.
Соціальний супровід	Створення підтримки процесів активної життєдіяльності, зменшення соціальних проблем, надання умов для розвитку індивідуальності.
Соціальна підтримка	Формування свідомості про відповідальність батьків, надання консультацій з розвитку та виховання дітей, психологічна підтримка батьків позбавлених батьківських прав та їх дітей, дітей-сиріт.
Соціальні допомоги, пільги	Грошові виплати, гуманітарна допомога.
Соціальна реабілітація	Надання коригування відношення у сім'ї, психологічна консультація з питань про самостійне проживання, соціальний патронаж неповнолітніх та молоді, які вийшли з місць позбавлення волі.

Джерело: складено за матеріалами [8]

На основі даних таблиці, можливо дійти висновку, що надання послуг не є таким широким, як перелік послуг для всіх верств населення в Україні, але основною допомогою для повноцінного та нормального життя є соціальні пільги, грошова та натуральна допомога (їжа, одяг, речі для школи діткам та інше).

Для покращення уявлення пропонуємо порівняти види наявних соціальних послуг і допомоги в Україні та за кордоном. На наш погляд найкраще соціальне забезпечення на даний час надається у Німеччині та Польщі, тому пропонуємо розглянути саме ці країни. Порівняння представлено у таблиці 2.

Таблиця 2 Порівняння видів соціальних послуг в Україні, Німеччині та Польщі

Вид соціальної послуги	Україна	Німеччина	Польща
Соціальні виплати	Розмір соціальної виплати різний для всіх категорій населення, виплачується один раз на місяць, є цільовим призначенням	Розмір соціальної виплати для різних категорій не більше ніж 400 євро на одну людину, може змінюватися виплата лише у випадку, якщо в сім'ї неповнолітні діти, повнолітні, які проживають з батьками, чоловік з дружиною разом	Постійна соціальна допомога становить не менше 30 злотих та не більше 719 злотих на місяць. Різниця у виплатах залежить від доходу отримувача медичних послуг. Ті, хто перебуває у найважчій ситуації, отримують максимально можливу

		отримують менші виплати (356 євро на одну людину)	ставку, а ті, хто має певний дохід, отримують допомогу за вирахуванням її вартості
Працевлаштування	Безплатне становлення на облік у центрі зайнятості, перекваліфікація або її підвищення, отримання грошової виплати протягом 90 календарних днів, якщо особа не знайшла місце роботи	Безплатне становлення на облік, надання можливості безоплатного вивчення мови, отримання вищої або додаткової освіти, вивчення будь якого виду професії, та отримання грошової виплати протягом навчання, тобто не має кінцевої дати	Безплатне становлення на облік у фонд праці. Отримання допомоги з безробіття у процесі працевлаштування. Фінансування навчання, форми/інструменти для стажування, кредити на відкриття власного бізнесу, відшкодування витрат на проїзд та проживання
Психологічні послуги	Надання безкоштовної консультації у соціальних організаціях	Отримання безоплатного психолога, який спілкується з сім'єю протягом потрібного періоду, безоплатне надання курсу психологічної реабілітації за необхідності	Кожен громадянин, застрахований у Національному фонді охорони здоров'я Польщі, має право отримати допомогу психолога. Психологічна допомога в рамках Національного фонду охорони здоров'я включає психологічні консультації, індивідуальну терапію, сімейну та групову терапію, кризові втручання, а також педагогічне та соціальне консультування
Гуманітарна допомога	Надання від спонсорів і соціальних фондів одягу, їжі, іграшок для дітей та інше	Надання кожного тижня або через два тижні одягу на вибір у спеціальних магазинах, їжі (фрукти, овочі, ковбаси, різні хлібобулочні та шоколадні вироби тощо)	Гуманітарна допомога включає широкий спектр заходів, зокрема, продовольчу допомогу, житло, освіту, охорону здоров'я тощо. Більшість допомоги надається у вигляді матеріального майна або допомоги, причому готівка і подарункові сертифікати становлять лише 6% від загального обсягу витрат на гуманітарну допомогу
Соціально-медичні послуги	Безплатне медичне консультування з сімейним лікарем та та вузькопрофільними спеціалістами. Держава компенсує повну або часткову суму витрачену на лікування, надає одноразову соціальну допомогу	Безоплатна медична допомога, інколи операції, масаж, необхідні приладдя для життя. Зменшення оплати ліків за рецептом від лікаря, які коштують до 60 євро – сплата лише 5 євро	Медична допомога включає пільги в тому ж обсязі, що і для осіб, охоплених обов'язковим або добровільним медичним страхуванням (за винятком курортного лікування або реабілітації). До неї входить: базова медична допомога, спеціальне медичне лікування, стоматологічне лікування, постачання ліків та медикаментів
Соціально-педагогічні послуги	Безплатне здобуття дошкільної, середньої та вищої освіти, надання виплати за певні заслуги (стипендія). Соціальні центри надають безплатні квитки в різноманітні театри, цирки та музеї сім'ям у яких є діти	Безплатне отримання будь якої освіти, курсів та інше	Фінансування навчання, видача стипендій, надання грантів на навчання та інше

Інформаційні послуги	Надання безплатної інформації з різних питань у соціальних центрах	Державні соціальні центри надають безплатну інформацію та консультування людям, які потребують допомоги	Потребуючі можуть отримати необхідну інформацію в центрах соціальної допомоги або за телефоном гарячої лінії
Соціально- побутові послуги	Держава виділяє кошти на придбання необхідних речей, пільговий проїзд на території України, соціальні центри та волонтери надають безкоштовні речі, продукти харчування тощо багатодітним та малозабезпеченим сім'ям	Держава надає соціальне житло, частково або повністю сплачує комунальні послуги, надає кошти на придбання меблів пільги на проїзд	Надання палива, одягу, предметів домашнього вжитку, незначні ремонтні роботи та ремонт у квартирі, витрати на поховання. Надання захищеного житла, перебування в будинках для літніх людей
Юридичні послуги	В соціальних центрах надають безплатне консультування та представлення інтересів	Безплатне консультування з юристом та адвокатом, оформлення документів. Державний адвокат надає безплатний захист у суді	Безплатні юридичні консультації. Допомога у підготовці відповідних документів. Призначення безкоштовного представника у судовому розгляді, призначення адвоката, юрисконсульта чи патентного повіреного в адміністративному судочинстві

*Джерело: авторська розробка*

Проаналізувавши дані таблиці 2, стає очевидним, що Німеччина, як і Польща, приділяє велику увагу соціальній політиці, надаючи можливість вийти зі скрутного становища. Якщо порівнювати надання соціальної допомоги з Україною, то схожими між собою є юридичні, психологічні, інформаційні послуги та послуги у наданні притулку, але є і різниця у наданні цих послуг. Наприклад, у Німеччині оплачують комунальні платежі соціальні установи (Ландразамт), більше гуманітарної допомоги у місяць, безплатне навчання (можна отримати другу або третю вищу освіту, курси), медичне обслуговування – страховка, яка є безплатною та покриває майже усі витрати (операції, консультації тощо), також соціальні виплати, які мають лише одну ціну та виплачуються за умовою, якщо не має стороннього доходу та людина безробітна. Польща сформувала потужне представництво із захисту та підтримки осіб, які потребують допомоги. Вона відкрила стандарти професійного надання допомоги нужденним з урахуванням загальних соціальних цінностей. Це добре видно з прикладу соціально-побутової та гуманітарної допомоги. Більш того, соціальні працівники постійно проходять курси з професійного розвитку, щоб ще краще виконувати свої функції. З 2016 року Польща активно проводить соціальну програму «Сім'я 500 плюс». Це необхідний захід, що веде до значного зниження рівня бідності в сім'ях, особливо в багатодітних та неповних сім'ях, що позитивно впливає на демографічну ситуацію в країні.

Отже, узагальнюючи іноземний досвід, вважаємо, що соціальні послуги та допомогу в Україні потрібно розвивати, створювати нові установи та більш

комфортні умови, поширювати інформацію про існування організацій та особливо телефонів довіри, які є найпопулярнішим в інших країнах. Іноземний досвід показує, що соціальний працівник може виконувати різноманітні функції та завдання, навіть бути брокером та адвокатом, а також свідчить, наскільки розвинені соціальні служби, піклуючись про різні верстви населення, надають різноманітні послуги та допомогу. Держави дуже піклуються про такі групи населення, намагаються забезпечити їм повноцінний рівень життя, ставлячи в пріоритет психологічний стан кожного клієнта із соціальної роботи, для цього створюючи комфортні умови, які задовольнятимуть кожного (наприклад, зручний підйом у транспорті для пересування осіб на колясках без сторонньої допомоги або супровідника та інше), широкий спектр надання послуг та інше.

З метою впровадження рекомендацій, що запропоновані в статті, обрано Харківський міський центр соціальної служби «Довіра» Новобаварського району, який є соціальною організацією, що надає соціальні послуги сім'ям, дітям і молоді, які знаходяться у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно подолати свої проблеми й потребують сторонньої кваліфікованої допомоги. Основними завданнями та функціями організації є:

- здійснення соціально-профілактичної роботи, яка допомагає запобігти створенню складних життєвих обставин в сім'ях;
- виявлення сімей, дітей і молоді, яким потрібна допомога у вирішенні складних життєвих обставин, становлення їх на облік;

- оцінка потреб і надання соціального супроводу сім'ям, дітям і молоді, визначення потреб у соціальних послугах, а також психологічної підтримки, консультування та ін.;

- організація соціального патронажу для осіб, які відбували покарання у вигляді позбавлення волі (особливо молодь);

- розроблення реабілітаційного плану для осіб, які постраждали від насилля та торгівлі людьми;

- здійснює наставництво дітей-сиріт та дітей, які позбавлені батьківського піклування і знаходяться в дитячих будинках;

- забезпечує взаємодію із різними структурами (правоохоронними, медичними, освітніми та іншими закладами), підприємствами та організаціями (благодійними фондами).

Діяльність та надання послуг здійснюється на безплатній основі лише висококваліфікованими фахівцями із соціальної роботи та потребує високої відповідальності до своєї роботи, бо від цього залежить подальше життя людей.

Харківський міський центр соціальної служби «Довіра» надає основні види соціальних послуг, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» [9]: соціальний супровід (моніторинг клієнта із соціальної роботи, створення оцінки потреб та ведення акту обстеження), соціальна адаптація (допомога в пристосуванні до нових умов та психологічна консультація, можливе втручання психолога з іншої установи), консультація (надання інформації з різних питань), кризове та екстрене втручання (якщо клієнт не може подолати свої проблеми самостійно, то фахівець діє за відповідним законом, особливо ця послуга надається під час створення запиту на позбавлення батьківських прав та вилучення дитини з неблагополучної родини для захисту життя), надання притулку (пошук соціального житла для осіб, які не мають місця проживання, але таке житло є тимчасовим та безкоштовним), представництво інтересів (фахівець під час суду захищає основні права свого клієнта із соціальної роботи, займаючи роль адвоката), посередництво (соціальний працівник співпрацює з іншими службами, організаціями та іншими установами для надання необхідної допомоги, з'єднуючи свого клієнта з потрібним спеціалістом, який краще зможе надати допомогу), соціальна реабілітація (допомога у «простих» речах: спілкування, адаптація та інше, надається психологічна підтримка клієнту та родині, можливе залучення тренінгової групи зі схожими проблемами), соціальна профілактика (надання інформації в освітніх закладах про важливість дотримання усіх заходів особистої гігієни, не вживання алкоголю та різних «поганих» речей та інше), проведення різноманітних заходів для сімей, дітей та молоді у місті Харкові («Рубрика: поради психолога», основною метою є донесення дітям, молоді та сім'ям як важливо зберігати родинні

стосунки, дії у конфліктах та інше, «Скажи насиллю, наркотикам та алкоголю – НІ!» – захід присвячений допомогти алко- та наркозалежним у подоланні, також психологічна допомога тим, хто постраждав від насилля, роз'яснення основних дій у кожній ситуації»).

Спектр надання послуг широкий та всі вони закріплені за законом. Також можна додати до цього переліку «Телефон довіри», який є не менш важливим серед надання послуг, бо саме ця послуга може допомогти вирішити, зазвичай, психологічні проблеми, наприклад звістка про вагітність у 16 років, або знущання у школі, що можуть довести до самогубства та інше. Такий вид послуги в телефонному режимі є анонімним та надає повну гарантію конфіденційності, висококваліфіковану допомогу, бо не лише психолог веде бесіду, а і юрист, і фахівець із соціальної роботи або інший працівник, який більш широко розбирається у поставленому питанні та проблемі. На жаль, про таку послугу мало відомо, тому більшість підлітків або школярів, які найчастіше потребують допомоги, приховують свої проблеми від дорослих, особливо батьків, які, на їх думку, не допоможуть, а погіршать становище, знаходять вихід із ситуацій різними шляхами: наркотики, алкоголь, вбивство або самогубство, навіть проведення самостійно «операції» та багато іншого.

Під час війни служба допомагає захисникам, надаючи їм необхідне від своїх близьких, також підтримують домашніх улюбленців самотніх людей, оприлюднюють поради та дії при обвалах, пораненнях, знаходженні вибухонебезпечних предметів тощо.

Соціальні працівники під час своєї роботи можуть за потреби залучати фахівців з інших установ та організацій для надання допомоги клієнту із соціальної роботи, наприклад, для людей похилого віку запрошують працівників із територіального центру, для роботи з наркозалежним членом сім'ї – фахівець з центру наркозалежних, якщо потрібно вилучити дитину з неблагополучної сім'ї, то цим займається спеціаліст зі служби у справах дітей, бо соціальна організація не має права це робити, вона лише виявляє та намагається допомогти без позбавлення батьківських прав.

**Висновки.** Проаналізувавши діяльність організації було виявлено основні проблеми: нестача потрібних фахівців, мала обізнаність про «Телефон довіри» та недостатня кількість спонсорів, усунення яких є дуже важливим для подальшого розвитку служби, а особливо для швидкого реагування на потреби та проблеми клієнта із соціальної служби.

Першу проблему, яку пропонуємо до вирішення – пошук потрібних спеціалістів, які зможуть взяти на себе обов'язки, що зменшать навантаження на інших фахівців, які мали б виконувати більший обсяг роботи

через нестачу персоналу, покращення ефективності роботи служби та своєчасне виконання усіх норм.

Наступну проблему, яку необхідно вирішити – збільшення кількості спонсорів та донаторів, які зможуть надавати матеріальну та фінансову допомогу клієнтам із соціальної роботи (малозабезпеченим сім'ям, сім'ям з дітьми, особам з інвалідністю та іншим категоріям), тому вважаємо за потрібне співпрацювати з різними підприємствами та фондами, не лише в Україні, а й з міжнародними компаніями та організаціями, рекламуючи їх товари й послуги на офіційних сайтах.

Для співпраці з підприємствами, брендами, організаціями для отримання спонсорської допомоги пропонуємо подавати лист-пропозицію.

Такий запропонований підхід щодо співпраці зі спонсорами може являти собою ефективний заохочувальний інструмент, завдяки якому в майбутньому буде вирішено багато соціальних завдань.

На наш погляд, наявною проблемою є недостатня поінформованість населення про діяльність служби та існування послуги «Телефон довіри». «Телефон довіри» являє собою дистанційну допомогу соціальної служби надаючи висококваліфіковану психологічну консультацію та допомогу, а також за потреби перенаправлення до іншого фахівця із соціальної організації.

Тому для розв'язання проблеми пропонуємо розміщувати рекламу на офіційних сторінках у соціальних мережах (Facebook, Instagram та Twitter), надавати інформацію для учнів починаючи з 4 класу у школах, де можливо висвітлити не лише наявність такої послуги, а й надати своєчасну допомогу для запобігання погіршення проблем (булінг, самогубство, насилля, вживання алкоголю та наркотиків й інших проявів девіантної поведінки). Ці заходи є безплатними та не мають ніяких фінансових витрат.

При дотриманні усіх ініційованих рекомендацій, соціальна організація може розв'язувати свої проблеми та надати більше інформації майбутнім клієнтам із соціальної роботи. Таким чином, пошук висококваліфікованих фахівців у майбутньому не буде проблемою, а для наявних працівників центру - зменшиться навантаження. Також залучення більшої кількості спонсорів допоможе надати більше допомоги, а без повідомлення про існування організації, не можливе отримання потрібних ресурсів. Запропоновані заходи щодо інформування населення про «телефон довіри» за допомогою вивішування листівок, надання інформації у школах та інших освітніх закладах, допоможуть покращити діяльність центру, зменшити можливість скоєння самогубства та інших видів девіантної поведінки.

#### Література:

1. Кемпінська У., Руденко М.В. Соціальна допомога неповнолітнім матерям у Франції, Польщі та в Україні. *Інноваційні методи та технології підготовки фахівців соціальної сфери* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. Київ : НАУ, 2017. С. 51-55. URL: <https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/35195/1/%d0%9a%d0%b5%d0%bc%d0%bf%d1%96%d0%bd%d1%81%d1%8c%d0%ba%d0%b0%d0%a3.%2c%d0%a0%d1%83%d0%b4%d0%b5%d0%bd%d0%ba%d0%be%20%d0%9c..PDF>.
2. Семигіна Т. В. Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи. *Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України*. 2015. № 1-2 (72). С. 6-11. URL: [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk\\_2015\\_1.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_2015_1.pdf).
3. Вашуленко О.С. Зарубіжний досвід роботи з науковою молоддю на прикладі молодіжних академій. *Наука та наукознавство*. 2018. № 1 (99). С. 61-72. URL: <https://sofs.org.ua/wp-content/uploads/2019/08/6-2.pdf>.
4. Казюка Н.П. Зарубіжний досвід регулювання зайнятості. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2019. № 15, Т. 2. С. 87-94. DOI: <https://doi.org/10.15330/apred.2.15.87-94>.
5. Олійник Г. Соціальна робота з малозабезпеченими верствами населення як спосіб подолання бідності. *Social Work and Education*. 2018. №2, Т. 5. С. 28-33. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.18.2.4>.
6. World Health Organization. URL: [https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1).
7. United Nations Principles for Older Persons. URL: <https://www.ohchr.org/en/search?query=>.
8. Офіційна сторінка Харківського міського центру соціальної служби «Довіра». URL: <http://dovira.kh.ua/>.
9. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. №2671-VIII-ВР; станом на 27.04.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
10. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю : Закон України від 21.06.2001 р. станом на 03.08.2023 р. № 2558-III-ВР; URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>.
11. Про державну допомогу сім'ям з дітьми : Закон України від 21.11.1992 р. № 2811-XII-ВР; станом на 16.09.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2811-12#Text>.

#### References:

1. Kempins'ka, U. & Rudenko, M. V. (2017). Social assistance to minor mothers in France, Poland and Ukraine. *Materialy II Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii* [II International Scientific and Practical Conference], Innovatsiini metody ta tekhnologii pidhotovky fakhivtsiv sotsialnoi sfery [Innovative Methods and Technologies of Training Social Sphere Specialists]. Kyiv: National Aviation University, 51-55. Retrieved from <https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/35195/1/%d0%9a%d0%b5%d0%bc%d0%bf%d1%96%d0%bd%d1%81%d1%8c%d0%ba%d0%b0%d0%a3.%2c%d0%a0%d1%83%d0%b4%d0%b5%d0%bd%d0%ba%d0%be%20%d0%9c..PDF> [in Ukrainian].

2. Semyhina, T. V. (2015). International social work: global priorities for social development and a new definition of social work. *Visnyk Akademii pratsi i sotsialnykh vidnosyn Federatsii profspilok Ukrainy*, 1-2 (72), 6-11. Retrieved from [https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk\\_2015\\_1.pdf](https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_2015_1.pdf) [in Ukrainian].
3. Vashulenko, O. S. (2018). Foreign practices of work with scientific youth: the case of young academies. *Nauka ta naukoznavstvo*, 1 (99), 61-72. Retrieved from <https://sofs.org.ua/wp-content/uploads/2019/08/6-2.pdf> [in Ukrainian].
4. Kaziuka, N. P. (2019). Foreign experience of employment regulation. *Aktualni problemy rozvytku ekonomiky rehionu*, 15 (2), 87-94. DOI: <https://doi.org/10.15330/apred.2.15.87-94> [in Ukrainian].
5. Oliynyk, H. (2018). Social work with low-income populations as the way to overcome poverty. *Social Work and Education*, 5 (2), 28-33. Retrieved from <https://doi.org/10.25128/2520-6230.18.2.4> [in Ukrainian].
6. World Health Organization (2023). Ageing. Retrieved from [https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1) [in English].
7. United Nations Principles for Older Persons. Retrieved from <https://www.ohchr.org/en/search?query=> [in English].
8. Kharkiv City Center of Social Services «Dovira» (2023). *Official web-site*. Retrieved from <http://dovira.kh.ua/> [in Ukrainian].
9. Verkhovna Rada of Ukraine (2019). About social services (Act № 2671-VIII, January 17) Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
10. Verkhovna Rada of Ukraine (2001). About social work with families, children and youth (Act № 2558-III, June 21). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text> [in Ukrainian].
11. Verkhovna Rada of Ukraine (1992). About state assistance to families with children (Act № 2811-XII, November 21). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2811-12#Text> [in Ukrainian].



Ця робота ліцензована Creative Commons Attribution 4.0 International License