

УДК 364.042

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.2>

Олена БАЛУХТИНА

кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри соціальної роботи, Національний університет «Запорізька політехніка», вул. Жуковського, 64, м. Запоріжжя, Україна, 69011

ORCID: 0000-0002-1085-6908

Андрій ПРОКОП'ЄВ

аспірант, Національний університет «Запорізька політехніка», вул. Жуковського, 64, м. Запоріжжя, Україна, 69011

ORCID: 0009-0006-2151-6999

Бібліографічний опис статті: Балухтіна, О., Прокоп'єв, А. (2025). Суб'єкти моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг в Україні. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 9–16, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.2>

СУБ'ЄКТИ МОНІТОРИНГУ НАДАННЯ ТА ОЦІНКИ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Стаття присвячена моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, метою якого є забезпечення дотримання надавачами вимог законодавства під час надання соціальних послуг населенню. Здійснено аналіз наявної інформації щодо суб'єктів моніторингу. Вивчено існуючу в державі законодавчу базу щодо механізму моніторингу, зокрема в частині розподілу повноважень основних суб'єктів моніторингу.

Мета дослідження полягає в аналізі класифікації суб'єктів моніторингу та обґрунтуванні місця кожного суб'єкта в загальній системі моніторингу. Об'єктом дослідження є механізм моніторингу як важлива складова забезпечення належного функціонування системи соціального обслуговування населення. Предметом вивчення є роль кожного суб'єкта моніторингу в процесі його проведення.

У дослідженні застосовано загальнонаукові та спеціально наукові методи, зокрема, порівняння та аналізу, що дозволило узагальнити інформацію, зібрану з веб-ресурсів державних органів влади. Використання методу аналізу документів при роботі з нормативно-правовими актами дозволило глибоко розкрити важливість досліджуваної проблеми.

Новизна дослідження полягає у системному підході до аналізу ролі суб'єктів моніторингу. Акцентована увага на важливості діяльності Нацсоцслужби України як одного із суб'єктів моніторингу. У висновках пояснено доцільність існування багатьох суб'єктів моніторингу, насамперед, завдяки дотриманню гарантій якості та захисту прав одержувачів соціальних послуг а також забезпечення прозорості та довіри до держави та надавачів соціальних послуг. В цілому, цим забезпечується досягнення мети його проведення – відстеження того, як функціонує система надання соціальних послуг, чи відповідає вона встановленим нормам, планам, і звичайно, в першу чергу потребам мешканців громад.

Ключові слова: надавач соціальної послуги, моніторинг, суб'єкт, соціальна послуга.

Olena BALUKHTINA

PhD in Historical Sciences, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Social Work, National University «Zaporizhzhia Polytechnic», 64 Zhukovsky str., Zaporizhzhia, Ukraine, 69011

ORCID: 0000-0002-1085-6908

Andrii PROKOPIEV

Postgraduate Student, National University «Zaporizhzhia Polytechnic», 64 Zhukovsky str., Zaporizhzhia, Ukraine, 69011

ORCID: 0009-0006-2151-6999

To cite this article: Balukhtina, O., Prokopiev, A. (2025). Subiekty monitorynhu nadania ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh v Ukraini [Subjects of monitoring the provision and assessment of the quality of social services in Ukraine]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 9–16, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.2>

SUBJECTS OF MONITORING THE PROVISION AND ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES IN UKRAINE

The article is devoted to monitoring the provision and assessment of the quality of social services, the purpose of which is to ensure that providers comply with the requirements of the legislation when providing social services to the population. The existing legislative framework in the state regarding the monitoring mechanism was studied, in particular, in terms of the distribution of powers of the main monitoring subjects. The purpose of the study is to analyze the classification of monitoring subjects and justify the place of each subject in the overall monitoring system. The object of the study is the monitoring mechanism as an important component of the social service system. The subject of study is the role of each monitoring subject in the process of its implementation.

The study used general scientific and special scientific methods, in particular, comparison and analysis, which allowed to summarize the information collected from the web resources of state authorities. The use of the document analysis method when working with regulatory legal acts allowed to deeply reveal the importance of the problem under study.

The novelty of the study lies in the systematic approach to the analysis of the role of monitoring subjects. The emphasis is on the importance of the activities of the National Social Service of Ukraine. The conclusions explain the expediency of the existence of many monitoring subjects, primarily due to compliance with quality guarantees and protection of the rights, as well as ensuring transparency and trust in the state and providers of social services. In general, this ensures the achievement of the goal of its conduct – monitoring how the system of providing social services functions, whether it meets established standards, plans.

Key words: social service provider, monitoring, subject, social service.

Актуальність проблеми. Моніторинг надання та оцінки якості соціальних послуг (далі – моніторинг) є важливою складовою та головним інструментом забезпечення належного функціонування системи соціального обслуговування населення. Моніторинг також характеризує систему надання соціальних послуг. Його результати допомагають своєчасному прийняттю управлінських рішень, полегшують процес звітності надавачів соціальних послуг та стають основою для подальшої оцінки, вивчення та аналізу отриманих даних. Завдяки моніторингу органи місцевого самоврядування мають інформацію щодо стану соціальної сфери у своєму регіоні, що полегшує роботу щодо планування соціальних послуг на майбутнє, враховуючи плюси та мінуси надання цих послуг сьогодні. Аналіз теоретичної бази дослідження показує, що існуюча система містить положення про множинності суб'єктів моніторингу. Наше дослідження є спробою аналізу та пояснення необхідності існування багатьох суб'єктів моніторингу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливості проведення моніторингу та його переформатування під час воєнного стану в Україні в 2022–2025 роках ще не отримали достатнього аналізу в наукових публікаціях, що пояснюється новизною теми. Основні принципи та методологію проведення моніторингу як ключового напрямку реформування системи соціального захисту населення визначені в посібнику, підготовленому за сприяння Євро-

пейського Союзу в межах проекту «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг» (Посібник з моніторингу, 2017).

Питання, пов'язані з моніторингом досліджували українські вчені Ю. Горемікіна, Т. Корецька, О. Макарова, Г. Яковлева та ін. Результати нашого дослідження щодо проведення моніторингу в Житомирській області знайшли відображення в публікації тез на науково-практичній конференції (О. Балухтіна, А. Прокоп'єв, 2024). В даній статті проаналізована існуюча в державі нормативно-правова база щодо механізму моніторингу, зокрема в частині розподілу повноважень основних суб'єктів моніторингу.

Мета дослідження полягає в аналізі класифікації суб'єктів моніторингу та обґрунтуванні місця кожного суб'єкта в загальній системі моніторингу.

Виклад основного матеріалу. Механізм моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг введений відповідно до постанови Кабінету Міністрів України (далі – КМУ) від 01 червня 2020 року та спрямований на отримання достовірної та актуальної інформації про рівень надання соціальних послуг та оцінки їх якості, визначення напрямків для покращення та розробки стратегій підвищення рівня надання соціальних послуг (Про затвердження Порядку проведення моніторингу, 2020). Відповідна постанова містить чіткий перелік завдань моніторингу, а саме:

1) визначення кількості осіб в адміністративно-територіальній одиниці, які потребують соціальних послуг;

2) визначення кількості надавачів соціальних послуг та їх потужностей;

3) забезпечення жителів адміністративно-територіальної одиниці якісними соціальними послугами, що відповідають їх потребам;

4) підготовка звітів про надання соціальних послуг;

5) планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг;

6) розвиток ринку соціальних послуг відповідно до реальних потреб отримувачів таких послуг;

7) проведення аналізу виконання норм законодавства з надання соціальних послуг, дотримання державних стандартів надання соціальних послуг;

8) розроблення пропозицій щодо формування державної політики у сфері надання соціальних послуг.

Станом на сьогодні повністю сформована нормативна база процесу моніторингу. Його проведення відбувається згідно вимог Закону України від 17 січня 2019 року «Про соціальні послуги» (Про соціальні послуги, 2019), наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» (Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу, 2013) та відповідних типових наказів департаментів соціального захисту населення при відповідних обласних державних адміністраціях «Про організацію роботи підвідомчих установ сфери управління департаменту соціального захисту населення з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», прийнятих в 2014 році. Після повномасштабного вторгнення росії в Україну, моніторинг функціонує з врахуванням Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні». На сьогодні, в умовах воєнного стану моніторинг саме оцінки якості соціальних послуг не проводиться. Проводиться лише моніторинг надання соціальних послуг.

Ст. 3 Постанови КМУ від 01 червня 2020 року «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості

соціальних послуг» зазначає перелік суб'єктів моніторингу, до якого входять:

1) Національна соціальна сервісна служба (далі – Нацсоцслужба);

2) Рада міністрів Автономної Республіки Крим, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій (далі – регіональний орган соціального захисту населення);

3) структурний підрозділ з питань соціального захисту населення місцевої держадміністрації, виконавчий орган міської ради міста обласного значення, районної в місті (у разі її утворення) ради, сільської, селищної, міської ради об'єднаної територіальної громади (далі – місцевий орган соціального захисту населення);

4) об'єднання надавачів соціальних послуг;

5) надавачі соціальних послуг незалежно від форми власності (крім надавачів соціальних послуг, що надають такі послуги на непрофесійній основі) (Про затвердження Порядку проведення моніторингу, 2020).

Одним із основних суб'єктів моніторингу надання соціальних послуг є Нацсоцслужба України. Служба реалізує державну політику у сфері соціального захисту населення, здійснює державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних виплат та за дотриманням прав дітей. Спираючись на завдання моніторингу, вважаємо за необхідне проаналізувати щорічний звіт служби, яка провела 3 016 заходів державного контролю/моніторингу за 2024 р. За результатами проведення контрольних заходів працівниками територіальних органів Нацсоцслужби перевірено 107 829 особових справ, з яких у 26 473 виявлено 3 групи порушень: 12 741 порушення у 80 192 справах отримувачів соціальної підтримки; 12 248 порушень у 23 360 справах, які стосуються дотримання справ дітей; 1 484 порушення у 4 277 справах отримувачів соціальних послуг. При цьому виявлено як переплати окремих видів соціальної допомоги у розмірі 49 799 430,24 грн так і недоплати отримувачам на 16 242 012,99 грн. На 1 січня 2025 року в державний бюджет повернуто 8 847 336,76 грн переплат та виплачено отримувачам 10 661 754,08 грн (Публічний звіт голови Нацсоцслужби, 2024, с. 5).

Після аналізу даних констатуємо факт існування суттєвих порушень у нарахуванні різних видів державної допомоги. Загалом суми складають десятки мільйонів гривень. При цьому, ліквідація недоплат відбувається миттєво а повернення переplat є складним процесом і йде дуже повільно. Виникає питання: чи будуть повністю повернені переплачені кошти в державний бюджет України. В умовах обмеженого фінансування соціальної сфери та залучення іноземного фінансування це дуже важливе питання, яке має бути на постійному контролі у Міністерстві соціальної політики (далі – Мінсоцполітики) та Нацсоцслужби. Загалом необхідно визнати позитивний результат такого моніторингу.

Протягом 2024 року здійснено 6 029 перевірок фактичного місця проживання внутрішньо переміщених осіб. У понад 74 % випадків встановлено факт відсутності осіб за фактичним місцем проживання, що дозволяє забезпечити ефективне використання з бюджету коштів, передбачених на допомогу проживання внутрішньо переміщеним особам. Також Служба здійснює контроль над реалізацією нових видів соціальних послуг. Так, проаналізовано результати експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості. Проведено 253 обстеження відповідності наявних умов приміщень учасників проекту та 157 заходів моніторингу надавачів цієї комплексної соціальної послуги. При цьому, спеціалістами виявлено недоліки реалізації експериментального проекту та надано рекомендації щодо їх усунення.

Коротко охарактеризуємо інші питання, які розглядалися під час моніторингів і представлені у звіті:

1. Державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства щодо захисту прав дітей. Протягом року постійно відбувається контроль за дотриманням прав дітей у закладах, які здійснюють інституційний догляд і виховання дітей у спеціальних установах для дітей, сім'ях опікунів/піклувальників, прийомних сім'ях, дитячих будинках сімейного типу, закладів професійної (професійно-технічної) та фахової передвищої освіти.

Треба констатувати, що найбільше порушень знову виявлено в питаннях фінансової діяльності, а саме: виявлено недоплати зазначе-

ній категорії дітей на суму у 8 919 467,43 грн. та переplat на суму – 1 194 621,44 грн. Таке, на наш погляд неефективне управління фінансами безпосередньо впливає на створення неналежних умов для життя, навчання та розвитку дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування та осіб з їх числа.

2. Запобігання та протидія домашньому насильству, насильству за ознакою статі, торгівлі людьми, забезпечення гендерної рівності. За даними звіту, станом на 31.12.2024 рік в Україні функціонує мережа спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі, яка налічує 1 124 одиниці:

- 722 мобільні бригади соціально-психологічної допомоги;
- 112 спеціалізованих служб первинного соціально-психологічного консультування;
- 104 денні центри соціально-психологічної допомоги;
- 97 кризових кімнат;
- 59 притулків, що забезпечують цілодобове перебування (до 90 днів);
- 16 «гарячих ліній»;
- 14 інших закладів та установ (Публічний звіт голови Нацсоцслужби, 2024, с. 14).

Підсумовуючи, зазначимо, що Нацсоцслужба через механізм моніторингу надання соціальних послуг підвищує підзвітність і прозорість серед надавачів послуг та контролює виплати із бюджету на соціальних захист та допомогу вразливим верствам населення.

Суб'єктом моніторингу на регіональному рівні є відповідні департаменти соціального захисту населення при обласних державних військових адміністраціях. Серед основних завдань департаментів визначено проведення моніторингу із проблемних питань реалізації державної політики у сфері соціального захисту населення, підготовка та подача пропозицій щодо їх врегулювання обласній державній адміністрації, Мінсоцполітики та Нацсоцслужбі. Також у сфері надання соціальних послуг населенню відповідні департаменти проводять моніторинг надання соціальних послуг, оцінювання їх якості та оприлюднюють відповідні результати. Окрім того, забезпечують ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг на регіональному рівні; координують діяльність надавачів соціальних

послуг (Методичні рекомендації з розроблення положень, 2023).

В результаті аналізу офіційних веб-сайтів обласних державних адміністрацій з'ясовано, що, по-перше, не завжди результати моніторингу висвітлюються на сторінках сайтів, по-друге, моніторинги проводяться не кожного року (або не всі дані оприлюднюються – примітка авт.). Так, наприклад, на сайті Волинської обласної державної адміністрації розміщений звіт щодо моніторингу за 2021 рік. Відсутність звітів за наступні роки пояснюється нами особливостями роботи органів виконавчої влади в умовах воєнного стану після оприлюднення Указу Президента від 24 лютого 2024 року (Про введення воєнного стану, 2022). Одночасно з цим, завдяки публічній інформації, представлений у звіті за 2021 рік стає зрозумілим, що соціальних послуг надано більше ніж для 20 тис. осіб, що становить 99,9 % від потреби жителів області. Зазначені дані свідчать про повне забезпечення населення необхідними послугами у довоєнний період. Також вказано, що департамент соціального захисту населення брав на себе зобов'язання «координувати роботу територіальних центрів, центрів надання соціальних послуг, будинків-інтернатів по наданню соціальних послуг та забезпечувати наповнення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг даними щодо надавачів соціальних послуг, що функціонують на території області, незалежно від форм власності та підпорядкування» (Волинська обласна держадміністрація, сайт, 2025).

Для кращого розуміння деталізуємо інформацію про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг. Загальновідомим є факт того, що в Україні активно впроваджується Єдина інформаційна система соціальної сфери (далі – ЄІССС), яка є централізованою платформою для оптимізації управління соціальними програмами та послугами. ЄІССС об'єднує різні інституції соціальної сфери в єдине інформаційне середовище, забезпечуючи централізовану обробку даних і уніфікацію технологічних процесів. Одним із компонентів системи є Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, який дозволяє реєстраторам самостійно вносити інформацію про надавачів соціальних послуг. Але, з інформації на сайті Мінсоцполітики стає зрозумілим, що Реєстр працює

з 2023 року в усіх регіонах країни, але лише як реєстр надавачів соціальних послуг. Отже, робимо висновок, що робота по наповненню Реєстру продовжується.

Наведемо також позитивний приклад діяльності Одеської міської ради як ще одного суб'єкта моніторингу місцевого рівня. На офіційній сторінці департаменту праці та соціальної політики міської ради опубліковані звіти щодо моніторингу за 2022-2024 роки. Наприклад, за результатами моніторингу за 2024 рік рекомендовано наступне:

1. Проводити моніторинг соціальних послуг для забезпечення розвитку доступності, прозорості їх надання, стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, до підвищення їх якості.

2. Підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди та продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення з питань надання соціальних послуг.

3. Здійснювати заходи щодо зменшення плінності кадрів та заповнення вакантних робочих місць (Одеська міська рада, сайт, 2025).

На наш погляд, це важливі та своєчасні рекомендації, які сприятимуть підвищенню якості роботи із клієнтами. Увага до питання кадрів соціальних установ є надзвичайно актуальною саме сьогодні, в ситуації, коли в рази збільшилося коло отримувачів соціальних послуг а кількість працюючих в соціальній сфері невпинно зменшується і ми зустрічаємося постійно з плінністю кадрів.

Суб'єктами моніторингу, згідно законодавству є також об'єднання надавачів соціальних послуг та, безпосередньо, самі надавачі соціальних послуг. Нагадаємо, що надавачі соціальних послуг проводять власний облік та аналіз показників діяльності з надання соціальних послуг та подають дані місцевим органам соціального захисту населення. Дані узагальнюються, аналізуються та передаються з місцевого рівня на регіональний, з регіонального до Нацсоцслужби, а тоді до Мінсоцполітики.

Завдяки дослідженню Київського міжнародного інституту соціології, проведеному в квітні 2024 року є змога вказати на проблемні питання в системі надання соціальних послуг громадським сектором, в першу чергу, громадськими організаціями. Насамперед необхідно відзначити наступне:

1) нестача працівників служб соціального захисту в громадах;

2) необхідність моніторингу і контролю їх роботи та регулярного навчання співробітників громадських організацій, в першу чергу, підвищення кваліфікації (Зацікавленість і спроможність організацій громадянського суспільства надавати соціальні послуги, 2024, с. 61).

Дослідження показало, що представники громадського сектору зацікавлені в отриманні безкоштовного та сертифікованого державою навчання і підвищення кваліфікації співробітників, які задіяні в наданні соціальних послуг. Очевидно, що лише комунальні надавачі не в змозі надавати всі соціальні послуги в державі. Зрозумілим також є необхідність більш активного залучення до процесу надання соціальних послуг громадського сектору та приватного бізнесу та необхідності їх обов'язкової реєстрації в Реєстрі надавачів соціальних послуг. Також вкажемо на існування ще однієї проблемної ситуації. Вона пов'язана з тим, що не у всіх громадах країни існують надавачі соціальних послуг. На 2023 рік, згідно даним Мінсоцполітики «майже у 850 територіальних громадах створено надавачів соціальних послуг та проводиться соціальна робота, яку безпосередньо забезпечують понад 3,9 тис. фахівців із соціальної роботи» (Зацікавленість і спроможність організацій громадянського суспільства надавати соціальні послуги, 2024, с. 62). Отже, у значній частині громад України (серед 1469 існуючих) надавачів соціальних послуг станом на лютий 2022 року не створено. Звісно, ситуація за кілька років могла змінитися, але не завжди на краще.

Підсумовуючи все вище викладене, вважаємо за необхідне пояснити доцільність існування багатьох суб'єктів моніторингу надання соціальних послуг. Причин декілька, серед них виділяємо:

1. Комплексність соціальних послуг, які охоплюють широкий спектр потреб. Жоден орган чи організація не може ефективно охопити весь спектр послуг самостійно.

2. Гарантія якості та захист прав. Наявність кількох суб'єктів моніторингу дозволяє:

- здійснювати всебічний контроль – державний, громадський, незалежний;
- уникати зловживань або недбалого ставлення з боку надавачів послуг;
- захищати права отримувачів послуг.

3. Розподіл відповідальності. Різні органи (місцеві органи влади, Мінсоцполітики, громадські організації, тощо) мають різні функції та повноваження. Кожен з них відповідає за певну частину моніторингу. Так, держава формує політику, встановлює стандарти, проводить інспекції; місцева влада організовує та координує надання послуг на місцях; громадські організації можуть проводити незалежний моніторинг, висвітлювати проблеми; одержувачі послуг теж є джерелом зворотнього зв'язку та контролю.

4. Забезпечення прозорості та довіри. Коли моніторинг здійснюють не лише державні органи, а й незалежні суб'єкти, це підвищує довіру до системи надання послуг, сприяє прозорості та ефективності.

5. Міжнародні зобов'язання. Україна, як держава, яка співпрацює з міжнародними організаціями (наприклад, ООН, ЄС), зобов'язана дотримуватися принципів відкритості, інклюзії та незалежного контролю в соціальній сфері.

Висновки. Таким чином, наявність багатьох суб'єктів моніторингу допомагає забезпечити досягнення мети його проведення – відстеження того, як функціонує система надання соціальних послуг, чи відповідає вона встановленим нормам, планам, і звичайно, в першу чергу потребам мешканців громад. Рекомендації та висновки суб'єктів моніторингу завжди будуть корисні тим, хто безпосередньо задіяний у плануванні та наданні соціальних послуг. Сподіваємося також, що наданий нами детальний аналіз ролі суб'єктів моніторингу буде сприяти об'єднанню зусиль щодо належного функціонування системи соціального обслуговування в Україні.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Балухтіна О. М., Прокоп'єв А. К. Механізм проведення моніторингу надання соціальних послуг (на прикладі територіальних громад Житомирської області). *Тиждень науки-2024. ФСН*. Тези доповідей науково-практичної конференції, Запоріжжя, 15-19 квітня 2024 р. / Редкол. : Вадим Шаломєєв (відпов. ред.) Електрон. дані. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. С. 91–92.
2. Інформація про результати моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг у Волинській області / Волинська обласна державна адміністрація: офіційний сайт. URL: <https://voladm.gov.ua/article/>

informaciya-pro-rezultati-monitoringu-ta-ocinki-yakosti-nadannya-socialnih-poslug-u-volinskiy-oblasti/ (дата звернення: 27.04.2025).

3. Зацікавленість і спроможність організацій громадянського суспільства надавати соціальні послуги: звіт за результатами соціологічного дослідження КМІС (квітень 2024 р.). Київ : ІСАР «Єднання», 96 с.

4. Методичні рекомендації з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій : Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.07.2023 р. № 263-Н. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0263739-23#Text> (дата звернення: 30.01.2025).

5. Звіт щодо проведення моніторингу надання соціальних послуг в комунальних установах, діяльність яких координує Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради за 2024 рік /Одеська міська рада : офіційний сайт. URL: <https://omr.gov.ua/ua/city/departments/dpsp/report/> (дата звернення: 12.03.2025).

6. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Харків : ХІСД, 2017. 112 с.

7. Про введення воєнного стану в Україні : Указ Президента України від 24.02.2024 р. № 64/2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text> (дата звернення: 13.03.2025).

8. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text> (дата звернення: 13.03.2025).

9. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 20.03.2025).

10. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2019. №1. Ст. 11. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15> (дата звернення: 12.02.2025).

11. Публічний звіт голови Нацсоцслужби за результатами діяльності за 2024 рік. URL: <https://nssu.gov.ua/storage/app/sites/22/uploaded-.pdf> (дата звернення: 20.03.2025).

REFERENCES:

1. Balukhtina, O., & Prokopiev, A. (2024). Mekhanizm provedennia monitorynhu nadannia sotsialnykh poslug (na prykladi terytorialnykh hromad Zhytomyrskoi oblasti) [Mechanism for monitoring the provision of social services (using the example of territorial communities of Zhytomyr region)]. Proceedings from «*Tyzhden nauky–2024. FSN.*» : tesy dopovidei nauk.-prakt. konf. (pp. 91-92). Zaporizhzhia : NU «Zaporizka politekhnika» [in Ukrainian].

2. Informatsiia pro rezultaty monitorynhu ta otsinky yakosti nadannia sotsialnykh poslug u Volynskii oblasti (2025) [Information on the results of monitoring and assessing the quality of social services in the Volyn region]. Volynska oblasna derzhavna administratsiia: ofitsiynyi sait. – Volyn Regional State Administration: official website. Retrieved from <https://voladm.gov.ua/article/informaciya-pro-rezultati-monitoringu-ta-ocinki-yakosti-nadannya-socialnih-poslug-u-volinskiy-oblasti/> data zvernennia: 27.04.2025) [in Ukrainian].

3. Zatsikavlenist i spromozhnist orhanizatsii hromadianskoho suspilstva nadavaty sotsialni posluhy (2024) [Interest and capacity of civil society organizations to provide social services]. Kyiv : ISAR «Iednannia. 96 [in Ukrainian].

4. Metodychni rekomendatsii z rozroblennia polozhen pro strukturni pidrozdily z pytan sotsialnoho zakhystu naselennia mistsevykh derzhavnykh administratsii : Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy [Methodological recommendations for the development of regulations on structural units for social protection of the population of local state administrations: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine] vid 31.07.2023 r. № 263-Н. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0263739-23#Text> (data zvernennia: 30.01.2025) [in Ukrainian].

5. Zvit shchodo provedennia monitorynhu nadannia sotsialnykh poslug v komunalnykh ustanovakh, diialnist yakykh koordynuie Departament pratsi ta sotsialnoi polityky Odeskoi miskoi rady (2024) [Report on monitoring the provision of social services in municipal institutions, the activities of which are coordinated by the Department of Labor and Social Policy of the Odessa City Council]. Odeska miska rada : ofitsiynyi sait. – Odesa City Council : official website. Retrieved from <https://omr.gov.ua/ua/city/departments/dpsp/report/> (data zvernennia: 12.03.2025) [in Ukrainian].

6. Shcherban, S., Sheiko, R., & Levkina, G. (2017). Posibnyk z monitorynhu ta otsiniuvannia nadannia sotsialnykh poslug v Ukraini [Manual for monitoring and evaluating the provision of social services in Ukraine]. Kharkiv : KhISD, 112 [in Ukrainian].

7. Pro vvedennia voiennoho stanu v Ukraini : Ukaz Prezydenta Ukrainy [On the introduction of martial law in Ukraine: Decree of the President of Ukraine] vid 24.02.2024 r. № 64/2022. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text> (data zvernennia: 13.03.2025) [in Ukrainian].

8. Pro zatverdzhennia Metodychnykh rekomendatsii z provedennia monitorynhu ta otsinky yakosti sotsialnykh poslug : Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy [On approval of Methodological recommendations for monitoring and assessing the quality of social services: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine] vid 27.12.2013 r.

№ 904. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text> (data zvernennia: 13.03.2025) [in Ukrainian].

9. Pro zatverdzhennia Poriadku provedennia monitorynhu nadannia ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy [On approval of the Procedure for monitoring the provision and assessment of the quality of social services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine] vid 01.06.2020 r. № 449. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> (data zvernennia: 20.03.2025) [in Ukrainian].

10. Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy [On social services: Law of Ukraine] vid 17.01.2019 r. № 2671-VIII. Retrieved from <https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15> (data zvernennia: 12.02.2025) [in Ukrainian].

11. Publichnyi zvit holovy Natssotssluzhby za rezultatamy diialnosti za 2024 rik (2025) [Public report of the head of the National Social Service on the results of activities for 2024]. Retrieved from: <https://nssu.gov.ua/storage/app/sites/22/uploaded-.pdf> (data zvernennia: 20.03.2025) [in Ukrainian].