

УДК 364-3-781.72(477.82-24)

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.11>

Андрій КОЛОСОК

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43025

ORCID: 0000-0001-9167-5430

Scopus Author ID: 36069569400

Web of Science Researcher ID: W-6262-2018

Світлана ЧЕРНЕТА

доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43025

ORCID: 0000-0002-9939-7591

Scopus Author ID: 57845990800

Web of Science Researcher ID: ACL-9908-2022

Олена БЄЛКІНА-КОВАЛЬЧУК

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43025

ORCID: 0000-0001-7115-3889

Бібліографічний опис статті: Колосок, А., Чернета, С., Белкіна-Ковальчук, О. (2025). Соціальне консультування: стан та перспективи. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 76–85, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.11>

СОЦІАЛЬНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ: СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Метою статті є теоретичне обґрунтування напрямів вдосконалення соціального консультування в умовах територіальної громади. В статті розкрито актуальність проблеми соціального консультування, необхідність пошуку ефективних шляхів його забезпечення в умовах погіршення соціально-економічного стану країни та зниження загального добробуту громадян. Вивчено наукові підходи щодо сутності та значення предмету дослідження, сформовано власне розуміння категорії соціальне консультування – це професійна діяльність, спрямована на надання допомоги людям у вирішенні соціальних, психологічних, фінансових та інших проблем через надання інформації, порад, емоційної підтримки та розробку стратегій подолання труднощів. Вивчено правове забезпечення соціального консультування, відмічено його громіздкість через взаємозв'язок з великою кількістю інших нормативно-правових документів, що ускладнює його розуміння отримувачам соціальних послуг. Досліджено особливості соціального консультування в Україні, відмічено тенденцію до стрімкого зростання кількості звернень внутрішньо переміщених осіб, ветеранів війни та інших категорій населення, які опинились в складних життєвих обставинах. Проаналізовано специфіку соціального консультування в Луцькій міській територіальній громаді, відмічено особливості функціонування місцевого департаменту соціальної політики, щодо здійснення консультування та інформування мешканців громади.

Запропоновано напрями підвищення ефективності соціального консультування: впровадження Державного стандарту соціальної послуги консультування, формування загальнонаціональної системи підготовки та сертифікації соціальних консультантів, розвиток онлайн-інструменти та цифрових платформ соціального консультування, координація міжнародної діяльності щодо інформаційного обміну з питань соціального консультування, розвиток інституту мобільних мультидисциплінарних бригад, інтеграція соціального консультування в адміністративні послуги територіальних громад, посилення міжвідомчої координації між соціальними, медичними, освітніми та правоохоронними структурами, проведення інформаційно-просвітницьких кампаній серед населення, спрямованих на формування позитивного ставлення до соціального консультування, забезпечення психологічної підтримки соціальних консультантів, залучення громадських і волонтерських організацій до надання соціального консультування, впровадження системи моніторингу та оцінки якості соціального консультування.

Перспективи подальших досліджень полягають у формуванні практичних рекомендацій щодо покращення соціального консультування в післявоєнний період.

Ключові слова: соціальне консультування, соціальний захист, територіальна громада.

Andrii KOLOSOK

PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Social Pedagogy and Pedagogy of Higher School, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13 Voli ave., Lutsk, Volyn region, Ukraine, 43025

ORCID: 0000-0001-9167-5430

Scopus Author ID: 36069569400

Web of Science Researcher ID: W-6262-2018

Svitlana CHERNETA

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Department of Social Work and Pedagogy of Higher School, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13 Voli ave., Lutsk, Volyn region, Ukraine, 43025

ORCID: 0000-0002-9939-7591

Scopus Author ID: 57845990800

Web of Science Researcher ID: ACL-9908-2022

Olena BIELKINA-KOVALCHUK

PhD in Pedagogy, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Social Work and Pedagogy of Higher School, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13 Voli ave., Lutsk, Volyn region, Ukraine, 43025

ORCID: 0000-0001-7115-3889

To cite this article: Kolosok, A., Cherneta, S., Bielkina-Kovalchuk, O. (2025). Sotsialne konsultuvannia: stan ta perspektyvy [Social counselling: current state and prospects]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 76–85, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.11>

SOCIAL COUNSELLING: CURRENT STATE AND PROSPECTS

The purpose of the article is to provide a theoretical substantiation of the directions of improvement of social counselling in the context of a territorial community. The article reveals the relevance of the problem of social counselling, the need of finding effective ways to ensure it in the context of a deteriorating socio-economic situation in the country and declining general well-being of citizens. Research approaches to the essence and significance of the subject matter of the study have been examined, and personal understanding of the category of social counselling has been formed: social counselling is a professional activity aimed at helping people solve social, psychological, financial and other problems by providing information, advice, emotional support and developing strategies for overcoming difficulties. The legal support for social counselling has been studied, and its complexity has been noted due to the interconnection with a large number of other regulations, making it difficult for recipients of social services to understand. Features of social counselling in Ukraine have been studied, and the tendency to a rapid increase in the number of appeals from internally displaced persons, war veterans and other categories of the population in difficult life circumstances has been noted. Specifics of social counselling in the Lutsk city territorial community have been analysed, peculiarities of the functioning of the local department of social policy regarding counselling and informing community residents have been noted.

Directions of improving the effectiveness of social counselling have been proposed including: implementation of the State Standard of Social Counselling Service, formation of a nationwide system of training and certification of social counsellors, development of online tools and digital platforms for social counselling, coordination of international activities on information exchange on social counselling, development of the institute of mobile multidisciplinary teams, integration of social counselling into administrative services of the territory, strengthening interagency coordination between social, medical, educational and law enforcement agencies, conducting public awareness campaigns aimed at fostering a positive attitude towards social counselling, providing psychological support to social counsellors, engaging civil society and volunteer organisations in providing social counselling, and implementation a system for monitoring and evaluating the quality of social counselling.

Prospects for further research lie in the development of practical recommendations for improving social counselling in the post-war period.

Key words: social counselling, social protection, territorial community.

Актуальність проблеми. У сучасному суспільстві соціальне консультування відіграє важливу роль у забезпеченні підтримки людей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Соціальні проблеми, що виникають у зв'язку

з економічною нестабільністю, кризами, соціальною ізоляцією та іншими викликами, потребують професійної допомоги. Саме тому соціальне консультування є важливим механізмом сприяння адаптації особистості в суспільстві та

покращення її життєвих умов. В умовах зростаючих соціальних викликів, таких як безробіття, низький рівень соціального забезпечення, криза сімейних відносин, психологічні травми, соціальне консультування сприяє гармонізації суспільних відносин і підвищенню якості життя громадян.

Соціально-економічні процеси, викликані військовими діями в Україні, зумовлюють необхідність розширення та вдосконалення соціальних послуг, зокрема соціального консультування ветеранів та внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах. Децентралізація влади та реформування місцевого самоврядування створюють нові можливості та виклики для соціальних служб, які забезпечують допомогу населенню. У цьому контексті соціальне консультування відіграє важливу роль у забезпеченні соціальної справедливості та підтримки вразливих категорій населення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

У результаті опрацювання наукових джерел, присвячених темі соціального консультування, нами було визначено ключові положення, що відображають основні підходи науковців до розуміння його змісту та основних елементів. Так, Жінчин М. вказує, що «соціальне консультування є одним з основних інструментів соціальної роботи, спрямованим на надання підтримки та допомоги особам, які перебувають у складних життєвих ситуаціях загалом та внутрішньо переміщеним особам зокрема. Воно включає в себе емоційну, інформаційну та практичну підтримку, сприяючи поліпшенню соціального та психологічного добробуту клієнтів» (Жінчин, 2024).

Степаненко В. розглядає дану проблему в контексті конфліктних ситуацій та зазначає, що консультування спрямоване на «надання послуги по оптимізації життєдіяльності, спілкування, сфери сімейних, професійних стосунків, адаптацію до нових умов існування, допомогу в організації себе, свого оточення та способу життя. Соціальна послуга консультування забезпечує надання допомоги, спрямованої на зміну сприйняття і поведінки особистості в конфлікті, актуалізацію її внутрішніх ресурсів, стимулювання власних потенційних можливостей, поліпшення взаємин із соціальним середовищем» (Степаненко, 2023).

Колосок А.М., Мартинюк Т.А. та Мельник О.М. відмітили, що розвиток соціального консультування не можливий без діджиталізації надання соціальних послуг на усіх її етапах, від інформування та консультування до подачі документів і отримання рішення про надання чи відмову певної соціальної послуги чи допомоги (Колосок, 2023).

Кулик І., досліджуючи особливості консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, вказує, що соціальне консультування – «це складова професійної діяльності у галузі соціальної роботи, яка визначає стратегію, технологію та метод професійної допомоги» (Кулик, 2022).

Батюк О., Чернета С. та Белкіна-Ковальчук О. під соціально-психологічним консультування осіб постраждалих в наслідок воєнних дій, збройної агресії або збройного конфлікту розуміють «конфіденційний діалог між клієнтом і суб'єктом який надає допомогу, що має на меті допомогти визначити власне рішення клієнта, який вид професійної допомоги має отримати клієнт задля повного чи часткового вирішення проблем» (Батюк, 2024).

Криницька І. та Фуртак С. досліджуючи соціально-педагогічне консультування підлітків, постраждалих від сімейного насилля зазначили, що «соціально-педагогічне консультування слугує як технологія соціально-педагогічної роботи для реабілітації, корекції, соціалізації, мінімізації негативних наслідків для осіб, які постраждали від сімейного насилля» (Криницька, 2020).

Бугайова Н.М. та Бойко Н.А. досліджуючи особливості соціального консультування відмітили важливість онлайн-консультування, яке «в сучасних умовах стає важливим інструментом для надання психологічної допомоги родинам. Завдяки швидкому розвитку цифрових технологій, цей формат дозволяє подолати географічні бар'єри та забезпечує доступ до фахівців незалежно від місця перебування клієнтів. Особливо актуальним воно стає у періоди кризових ситуацій, таких як пандемія або військовий конфлікт, коли фізична присутність на консультаціях може бути ускладненою» (Бугайова, 2024).

Проте більшість авторів розглядали проблеми соціального консультування, не приділяючи достатньої уваги наданню даної соціальної послуги в умовах територіальної громади.

Адже війна, економічна нестабільність, соціальна нерівність та інші чинники посилюють потребу населення у соціальному консультуванні на територіальному рівні. Важливість цієї послуги зростає у зв'язку зі збільшенням кількості людей, які потребують підтримки, зокрема внутрішньо переміщених осіб та ветеранів війни. Також надзвичайно актуальним є розвиток нових форм консультування, таких як дистанційне консультування через онлайн-платформи.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні напрямів вдосконалення соціального консультування в умовах територіальної громади.

Виклад основного матеріалу дослідження. Правове забезпечення соціального консультування в Україні регулюється низкою нормативно-правових актів, розглянемо базові документи, що визначають основні принципи та механізми соціального консультування на національному та територіальному рівнях (таблиця 1).

Згідно Класифікатора соціальних послуг «соціальна послуга консультування – це допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації; психологічне консультування; надання

інформації про соціально безпечну поведінку» (Класифікатор соціальних послуг, 2020).

Державний стандарт соціальної послуги консультування визначає соціальну послугу консультування як «комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї». (Державний стандарт соціальної послуги, 2015).

За інформацією Міністерства соціальної політики кількість звернень громадян за отриманням послуги консультування має стійку тенденцію до зростання, зокрема у 2024 році дану соціальну послугу отримало 400 тисяч осіб, що на 50 тисяч осіб більше чим у 2023 році (14% приросту); у тому числі внутрішньо переміщених осіб – 200 тисяч осіб, що на 50 тисяч осіб більше чим у 2023 році (33% приросту); у тому числі ветеранів війни – 85 тисяч осіб, що на 35 тисяч осіб більше чим у 2023 році, або 70% приросту (рис. 1).

Необхідно відмітити, що консультування визначається найбільш поширеною соціальною послугою серед ВПО та ветеранів війни. Серед

Таблиця 1

Правове забезпечення соціального консультування в Україні

Вид документу/ Суб'єкт прийняття	Назва	Дата/ №	Коротка характеристика
Закон України. Верховна Рада України.	«Про соціальні послуги»	17.01.2019/ 2671-VIII	Визначено основні організаційні та правові засади, класифікацію, типи, організацію фінансування та порядок надання послуг соціального консультування, особам, які опинилися в СЖО.
Постанова. Кабінет Міністрів України.	«Про організацію надання соціальних послуг»	01.06.2020/ 587	Визначено порядок виявлення осіб, які перебувають у СЖО або мають високий ризик потрапити в такі обставини; процедуру надання таким особам соціальних послуг відповідно до їх потреб.
Наказ. Міністерство соціальної політики України.	«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»	02.07.2015/ 678	Визначено сутність, обсяг, умови і порядок надання соціальної послуги консультування, критерії її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання.
Наказ. Міністерство соціальної політики України.	«Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»	23.06.2020/ 429	Визначено назви соціальних послуг, їх детальний опис, терміни надання, а також перелік категорій отримувачів даних послуг.

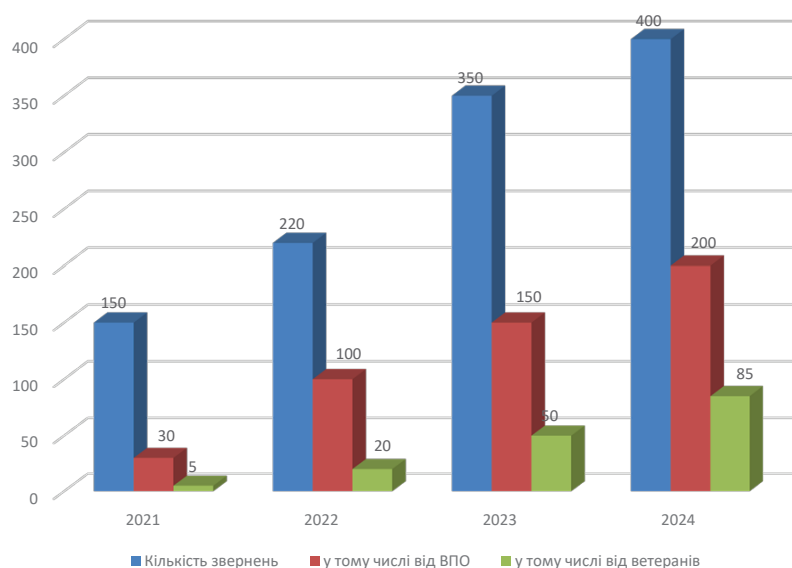


Рис. 1. Динаміка звернень громадян за отриманням послуги консультування за 2021-2024 роки, тис. осіб

Джерело: Міністерство соціальної політики, 2025

областей, які надали найбільшу кількість таких послуг – Харківська, Луганська, Черкаська, Львівська (Міністерство соціальної політики, 2025).

Аналіз статистичних даних Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг в Україні свідчить про наступне:

- станом на березень 2025 року загальна кількість надавачів соціальних послуг складає 3854, з них зареєстровано державні/комунальні організації – 3107, що становить 80,6% від загальної кількості, організацій громадянського суспільства (ОГС) – 580 (15%), фізичні особи-підприємці – 97 (2,8%), приватні організації/підприємства – 71 (1,8%);

- за географічним розподілом 71% реєстрацій надавачів соціальних послуг зосереджено в обласних центрах України, що вказує на нерівномірний розподіл послуг між містом та сільською місцевістю.

Аналіз структури надавачів соціальних послуг в розрізі організаційно-правової форми надавача показав, що соціальну послугу консультування (в т.ч. кризовий телефон) найбільше надають державні та комунальні заклади/установи – 82%, організації громадянського суспільства – 16%, фізичні особи-підприємці – 1%, приватні організації/підприємства – 1%. Схожа ситуація й з наданням соціальної послуги інформування: державні та

комунальні заклади/установи – 82%, організації громадянського суспільства – 15%, фізичні особи-підприємці – 2%, приватні організації/підприємства – 1% (Надавачі соціальних послуг, 2025).

Така ситуація є дивною, оскільки послуги консультування та інформування не потребують значних капітальних вкладень від надавачів соціальних послуг, але це пояснюється відсутністю кваліфікованих кадрів в не державному секторі, а також надзвичайно складною та заплутаною нормативно-правовою базою соціального захисту громадян.

Отже, соціальне консультування в Україні стрімко розвивається та є важливим інструментом підтримки населення в умовах соціально-економічних викликів.

Розглянемо особливості соціального консультування у Луцькій міській територіальній громаді, де основним органом, відповідальним за надання соціальних послуг є Департамент соціальної політики Луцької міської ради. Дана установа, з метою забезпечення місцевих мешканців громади якісними соціальними послугами, проводить прийом громадян та надає консультації з питань соціального захисту щодня з 08:30 до 17:30. Крім того, для мешканців старостинських округів організовано виїзні прийоми спеціалістів у п'яти сільських населених пунктах: Боголюби, Княгининок, Забороль,

Жидичин і Прилуцьке. Тут функціонують віддалені робочі місця департаменту соціальної політики.

Громадяни мають змогу звертатися у зручний для них час, що дозволяє уникати черг і знижує кількість скарг та невдоволень. Подання документів можливе у будь-якому з підрозділів департаменту, незалежно від адреси реєстрації чи фактичного проживання заявника. Окрему увагу приділено особам з інвалідністю I групи, які проживають самотійно та не мають змоги вийти з дому через стан здоров'я. За попереднім записом за телефонами (0332) 284 161 або (0332) 265 961, спеціалісти виїжджають до таких громадян для прийому документів вдома. За січень-березень 2025 року у такий спосіб уже опрацьовано 30 заяв (Департамент соціальної політики ЛМР, 2025).

Загалом у 2024 році Департамент соціальної політики ЛМР прийняв і опрацював 87 081 послугу, з яких 14 000 надійшли через «АСКОД». Ці послуги охоплювали, зокрема, надання матеріальної допомоги на лікування, вирішення побутових і соціальних питань, призначення державної допомоги, компенсацію витрат за проживання ВПО, організацію дитячого оздоровлення, а також оформлення посвідчень для багатодітних батьків.

Упродовж 2024 року відділом прийому громадян Департаменту соціальної політики

Луцької міської ради було прийнято, опрацьовано та проконсультовано чимало звернень від мешканців громади з різних соціальних питань (рис. 2.), зокрема:

- щодо оформлення житлових субсидій – 2650 звернень;
- стосовно пільг на оплату житлово-комунальних послуг – 1798 випадків;
- із запитами на призначення допомоги для внутрішньо переміщених осіб – 2464 звернення;
- з питань встановлення факту догляду за особами – 89 випадків;
- щодо повідомлення власниками житла про безоплатне тимчасове розміщення ВПО – 45 звернень;
- із проханнями про компенсацію витрат за тимчасове безкоштовне проживання ВПО – 621 звернення;
- щодо добровільного повернення раніше отриманих коштів – 14 випадків;
- із заявами на отримання адресної матеріальної допомоги з бюджету громади – 134 звернення;
- з питань видачі або продовження посвідчень багатодітної родини – 1281 звернення;
- щодо внесення пільгової відмітки до пенсійного посвідчення для осіб з інвалідністю – 724 звернення;
- з питань отримання допомоги на поховання – 232 випадки;



Рис. 2. Кількість опрацьованих звернень відділом прийому громадян Департаменту соціальної політики ЛМР протягом 2024 року

Джерело: Департамент соціальної політики ЛМР, 2025

– щодо отримання квитанцій на послугу «муніципальна няня» – 157 звернень (Департамент соціальної політики ЛМР, 2025).

Упродовж 2025 працівники Департаменту соціальної політики ЛМР активно здійснювали інформаційно-роз'яснювальну діяльність щодо питань соціального захисту населення з використанням засобів масової інформації, зокрема:

– у друкованих ЗМІ, а саме в газеті «Луцький замок», опубліковано 18 статей;

– на телебаченні було підготовлено та показано 3 телесюжети у програмі «Тема дня» на телеканалі «Аверс»;

– 679 публікацій з'явилися на офіційній Facebook-сторінці департаменту (facebook.com/DSPLutsk);

– на офіційному веб-сайті департаменту (www.social.lutsk.ua) оприлюднено 437 інформаційних повідомлень, ще 15 – на сайті Луцької міської ради (рис. 3).

З метою надання роз'яснень та консультацій громадянам з питань, що стосуються соціального захисту, у департаменті організовано щоденну роботу інформатора за телефоном (0332) 284 161. Крім того, функціонує телефонна «гаряча лінія» за номером (0332) 281 000, яка працює безперервно, що дає можливість оперативно отримувати компетентні відповіді на актуальні запитання стосовно змін

у чинному законодавстві (Департамент соціальної політики ЛМР, 2025).

Також на веб-ресурсі Департаменту соціальної політики функціонує «Інтернет-приймальня», яка дозволяє громадянам звертатися із запитаннями до керівництва департаменту, включаючи директора, його заступників і начальників структурних підрозділів. Відповіді надаються у формі електронних листів або телефоном.

Отже, соціальне консультування в Департаменті соціальної політики Луцької міської територіальної громади здійснюється на постійній основі як спеціалізованими відділами, так і керівним складом установи з різноманітних питань соціального захисту та є важливим інструментом підтримки населення, що значно сприяє покращенню якості його життя, а також забезпечує своєчасне реагування на актуальні потреби громадян і формує довіру до органів соціального захисту.

Висновки. Соціальне консультування є важливим інструментом допомоги людям у складних життєвих обставинах. Воно допомагає клієнтам адаптуватися до суспільних змін, вирішувати конфлікти, знаходити вихід із складних ситуацій. Дотримання етичних принципів, використання сучасних методик та професійний підхід сприяють ефективності консультування та покращенню соціального благополуччя суспільства. Розвиток соціаль-

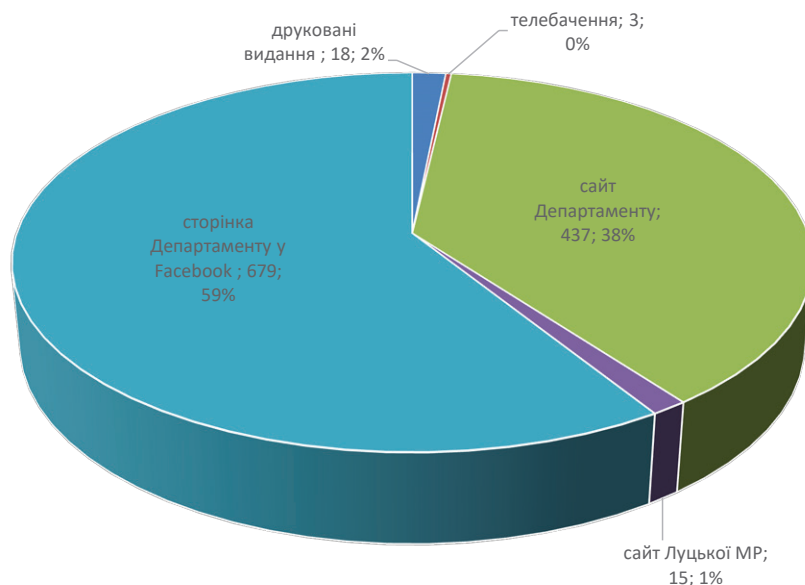


Рис. 3. Кількість та структура повідомлень інформаційно-роз'яснювального характеру Департаменту соціальної політики ЛМР протягом 2024 року

Джерело: Департамент соціальної політики ЛМР, 2025

ного консультування зміцнює громадянське суспільство, сприяє соціальній стабільності та гармонізації суспільних відносин.

На основі аналізу вищевказаних досліджень, ми сформуvalи власне бачення категорії соціального консультування – це професійна діяльність, спрямована на надання допомоги людям у вирішенні соціальних, психологічних, фінансових та інших проблем через надання інформації, порад, емоційної підтримки та розробку стратегій подолання труднощів. На відміну від інших дане визначення вказує, що соціальне консультування повинно здійснюватися на професійній основі, конкретизує проблеми та способи допомоги та наголошує на необхідності побудови спільної стратегії виходу з кризової ситуації.

Правове забезпечення соціального консультування в Україні регулюється наступними нормативно-правовими актами: законом України «Про соціальні послуги»; Постановою Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг»; наказами Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», тощо... Необхідно відмітити, що правова база соціального консультування є громіздкою та складною, що пов'язано з її взаємозв'язком з великою кількістю інших нормативно-правових документів.

Стрімке зростання наданих послуг консультування в Україні протягом 2021-2024 років пояснюється збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб, ветеранів війни а також загальним погіршенням добробуту населення, що призводить до збільшення кількості звернень громадян заради отримання соціальних послуг чи надання соціальної допомоги. Крім того надання такої послуги, не потребує значних фінансових витрат, за умови наявності кваліфікованих працівників у штаті, що підтверджується аналізом структури надавачів соціальних послуг в розрізі організаційно-правової форми. Зокрема, послугу соціального консультування найбільше надають державні та комунальні заклади.

Дослідивши особливості соціального консультування у Луцькій міській територіальній громаді ми можемо стверджувати, що в ній ведеться активна інформаційно-роз'яснювальна робота з мешканцями громади, щодо отримання

різноманітних соціальних послуг та допомоги. Зокрема, для надання роз'яснень та консультацій громадянам з питань соціального захисту, у Департаменті соціальної політики Луцької міської ради працює телефонна «гаряча лінія». Крім того, у структурі Департаменту функціонують відділ прийому громадян, загальний відділ, та відділ по організації надання соціальних послуг, які безпосередньо здійснюють прийом заяв та документів для прийняття рішення про надання соціальних послуг, а також здійснюють консультування та інформування.

Так впродовж 2024 року відділом прийому громадян було прийнято, опрацьовано та проконсультовано близько 10 тисяч звернень мешканців громади з різних соціальних проблем. Також працівниками Департаменту активно здійснюється інформаційно-роз'яснювальна робота перед мешканцями громади. Зокрема, протягом 2024 року на різних інформаційних ресурсах розміщено понад тисячу інформаційних та роз'яснювальних повідомлень, щодо питань соціального захисту населення.

З метою вдосконалення та підвищення ефективності соціального консультування необхідно: впроваджувати Державний стандарт соціальної послуги консультування, формувати загальнонаціональну систему підготовки та сертифікації соціальних консультантів, розвивати онлайн-інструменти та цифрові платформи соціального консультування, координувати міжнародну діяльність щодо інформаційного обміну з питань соціального консультування, розвивати інститут мобільних мультидисциплінарних бригад, інтегрувати соціальне консультування в адміністративні послуги територіальних громад, посилити міжвідомчу координацію між соціальними, медичними, освітніми та правоохоронними структурами, проводити інформаційно-просвітницькі кампанії серед населення, спрямовані на формування позитивного ставлення до соціального консультування, забезпечити психологічну підтримку соціальних консультантів, залучати громадські і волонтерські організації до надання соціального консультування, впровадити систему моніторингу та оцінки якості соціального консультування.

Перспективи подальших досліджень полягають у формуванні практичних рекомендацій щодо покращення соціального консультування в післявоєнний період.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Батюк О., Чернета С., Белкіна-Ковальчук О. Соціально-психологічне консультування в системі соціальної реабілітації осіб, постраждалих в наслідок воєнних дій, збройної агресії або збройного конфлікту. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 19–25. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.3>
2. Бугайова Н. М., Бойко Н. А. Психологічні особливості онлайн-консультування сім'ї в сучасному світі. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи*. 2024. №3(65). Том 1. С. 37–46. DOI: <https://doi.org/10.33216/2219-2654-2024-65-3-1-37-46>
3. Департамент соціальної політики Луцької міської ради. URL: <http://www.social.lutsk.ua> (дата звернення: 09.04.2025).
4. Жінчин М. Соціальне консультування в контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 40–47. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.6>
5. Колосок А. М., Мартинюк Т. А., Мельник О. М. Діджиталізація надання соціальних послуг. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 5. С. 134–143. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17>
6. Криницька І., Фуртак С. Соціально-педагогічне консультування підлітків, постраждалих від сімейного насилля. *Наукові записки УКУ. Педагогіка. Психологія*. 2020. Вип. 3. С. 51–65. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.14570/2502> (дата звернення: 10.04.2025).
7. Кулик І. Особливості консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3, С. 33–37. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5>
8. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 02.04.2025).
9. Надавачі соціальних послуг. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analytics/nadavachi-sotsialnykh-poslugh> (дата звернення: 11.04.2025).
10. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 01.04.2025).
11. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 01.04.2025).
12. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.04.2025).
13. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII/ Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 05.04.2025).
14. Степаненко В. І. Консультування як соціальна послуга у розв'язанні конфліктних ситуацій. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 1. С. 110–115. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.16>

REFERENCES:

1. Batiuk, O., Cherneta, S., & Bielkina-Kovalchuk, O. (2024). Sotsialno-psykholohichne konsultuvannya v systemi sotsialnoi rehabilitatsii osib, postrazhdalikh v naslidok voiennykh dii, zbroinoi ahresii abo zbroinoho konfliktu [Social and psychological counselling in the system of social rehabilitation of persons affected by hostilities, armed aggression or armed conflict]. *Vvichlyvist – Humanitas*, 3, 19–25. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.3> [in Ukrainian].
2. Buhaiova, N., & Boiko, N. (2024). Psykholohichni osoblyvosti onlain-konsultuvannya sim'i v suchasnomu sviti [Psychological features of online family counseling in the modern world]. *Teoretychni i prykladni problemy psykholohii ta sotsialnoi roboty – Theoretical and applied problems of psychology*, 3(65), 37–46. DOI: <https://doi.org/10.33216/2219-2654-2024-65-3-1-37-46> [in Ukrainian].
3. Departament sotsialnoi polityky Lutskoi miskoi rady ofitsiynyi sait [Department of Social Policy of Lutsk City]. (n.d.). [social.lutsk.ua](http://www.social.lutsk.ua). Retrieved from <http://www.social.lutsk.ua/> [in Ukrainian].
4. Zhinchyn, M. (2024). Sotsialne konsultuvannya v konteksti roboty z vnutrishno peremishchenymy osobamy [Social counseling in the context of working with internally displaced persons]. *Vvichlyvist – Humanitas*, 3, 40–47. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.6> [in Ukrainian].
5. Kolosok, A., Martyniuk, T., & Melnyk, O. (2023). Didzhytalizatsiia nadannia sotsialnykh poslugh [Digitalization of social service delivery]. *Vvichlyvist – Humanitas*, 5, 134–143. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17> [in Ukrainian].
6. Krynytska, I., & Furtak, S. (2020). Sotsialno-pedahohichne konsultuvannya pidlitkiv, postrazhdalikh vid simeinoho nasyllia [Social-Pedagogical Counseling for Teens Victims of Family Violence]. *Naukovi Zapysky UCU – Analecta of the UCU*, 3, 51–65. Retrieved from: <https://hdl.handle.net/20.500.14570/2502> [in Ukrainian].
7. Kulyk, I. (2022). Osoblyvosti konsultuvannya simey, shcho perebuvaiut u sklad-nykh zhyttievykh obstavynakh [The specific nature of consulting families in difficult life circumstances]. *Vvichlyvist – Humanitas*, 3, 33–37. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5> [In Ukrainian].

8. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy. [Ministry of Social Policy of Ukraine]. (n.d.). msp.gov.ua. Retrieved from: <https://www.msp.gov.ua> [in Ukrainian].
9. Nadavachi sotsialnykh posluh [Social service providers]. (n.d.). ioc.gov.ua. Retrieved from: <https://www.ioc.gov.ua/analytics/nadavachi-sotsialnykh-posluh> [in Ukrainian].
10. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy konsultuvannia: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy [Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine On Approval of the State Standard of Social Counseling Services] vid 02.07.2015 № 678. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> [in Ukrainian].
11. Pro zatverdzhennia Kласyfikatora sotsialnykh posluh: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy [Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine On Approval of the Classifier of Social Services] vid 23.06.2020 № 429. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> [in Ukrainian].
12. Pro orhanizatsiiu nadannia sotsialnykh posluh: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine On the Organization of the Provision of Social Services] vid 01.06.2020 № 587. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
13. Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy [The Law of Ukraine On Social Services] vid 17.01.2019 № 2671-VIII. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [In Ukrainian].
14. Stepanenko, V. (2023). Konsultuvannia yak sotsialna posluha u rozviazanni konf-liktnykh sytuatsii [Counselling as a social service in the resolution of conflict situations]. *Vvichlyvist – Humanitas*. 1. 110–115. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.16> [in Ukrainian].