

РОЗДІЛ 1 АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

УДК 364-7:005.585]:352](045)

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.1>

Ірина АЛБУЛ

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, вул. Садова, 2, м. Умань, Черкаська обл., Україна, 20300

ORCID: 0000-0001-7056-3157

Бібліографічний опис статті: Албул, І. (2026). Експертне оцінювання якості соціальних послуг у громаді. *Ввічливість. Humanitas*, 1, 3–8, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.1>

ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

У статті представлено аналіз експертного оцінювання соціальних послуг у громаді з урахуванням європейських вимог. На основі контент-аналізу, зіставлення, порівняння, систематизації й узагальнення наукових праць з вказаного питання, національних та міжнародних документів, які регулюють питання оцінювання якості соціальних послуг, доведено, що у контексті євроінтеграційного курсу України особливого значення набуває експертне оцінювання якості соціального обслуговування, що відповідає вимогам Європейської рамки якості соціальних послуг. Встановлено, що експертне оцінювання соціальних послуг у громадах є стратегічним інструментом розвитку соціальної роботи, адже воно поєднує контроль за відповідністю стандартам із формуванням довіри між користувачами та надавачами допомоги. Внутрішня оцінка сприяє саморефлексії та вдосконаленню процесів, тоді як зовнішня забезпечує об'єктивність і прозорість результатів. Використання чітких критеріїв дозволяє громадам не лише виявляти слабкі місця системи, а й формувати ефективні стратегії соціальної політики. Констатовано необхідність розробки відповідних методологічних інструментів (визначення стандартів якості, розробка критеріїв оцінювання, інструменти моніторингу та збору даних), які допоможуть державним органам та постачальникам послуг визначати, вимірювати й оцінювати якість соціальних послуг у різних контекстах. З'ясовано, що експертне оцінювання стає запорукою підвищення якості послуг, розвитку партнерства та залучення громадськості до процесів контролю й співучасті. Окреслено перспективи подальших досліджень через вивчення впливу результатів експертизи на прийняття рішень на місцевому та національному рівнях, що уможливить формування більш прозорих та орієнтованих на потреби громад стратегій.

Ключові слова: експертне оцінювання, якість соціальних послуг, громада, Європейська рамка якості соціальних послуг, соціальна робота.

Ірина ALBUL

PhD in Pedagogy, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Social Pedagogy and Social Work, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, 2 Sadova str., Uman, Cherkasy region, Ukraine, 20300

ORCID: 0000-0001-7056-3157

To cite this article: Albul, I. (2026). Ekspertne otsiniuvannia yakosti sotsialnykh posluh u hromadi [Expert assessment of the quality of social services in the community]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 1, 3–8, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.1>



EXPERT ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES IN THE COMMUNITY

The article presents an analysis of expert assessment of social services in the community, taking into account European requirements. Based on content analysis, comparison, systematisation and generalisation of scientific works on this issue, as well as national and international documents regulating the assessment of social service quality, it has been proven that in the context of Ukraine's European integration course, expert assessment of social service quality in line with the requirements of the European Quality Framework for Social Services is of particular importance. It has been established that expert assessment of social services in communities is a strategic tool for the development of social work, as it combines monitoring of compliance with standards with the building of trust between users and service providers. Internal evaluation promotes self-reflection and process improvement, while external evaluation ensures objectivity and transparency of results. The use of clear criteria allows communities not only to identify weaknesses in the system, but also to develop effective social policy strategies. There is a clear need to develop appropriate methodological tools (definition of quality standards, development of evaluation criteria, monitoring and data collection tools) to help public authorities and service providers identify, measure and evaluate the quality of social services in different contexts. It has been established that expert evaluation is a guarantee of improving service quality, developing partnerships and involving the public in control and participation processes. Prospects for further research have been outlined through the study of the impact of expert evaluation results on decision-making at local and national levels, which will enable the formation of more transparent and community-oriented strategies.

Key words: expert assessment, quality of social services, community, European Quality Framework for Social Services, social work.

Актуальність проблеми. Однією з найважливіших функцій правової держави є реалізація ефективної соціальної політики, яка базується на принципах системності, адресності, соціальної справедливості, ефективності, фінансової обґрунтованості прийняття рішень. В умовах євроінтеграційного курсу розвитку України набуває значення експертне оцінювання якості соціальних послуг у громаді, оскільки, відповідно до Європейської рамки якості соціальних послуг, саме оцінка та моніторинг якості є важливою компетентністю, необхідною для ефективного впровадження принципів якості. Сьогодні соціальні послуги обумовлюються низкою викликів, як-то зростаючий попит, пов'язаний з наслідками війни, старінням населення та зміною соціальних структур; необхідність забезпечення високої якості та ефективності при обмежених фінансових ресурсах; потреба у більшій прозорості та підзвітності щодо використання державних коштів; зростання ролі приватних та громадських постачальників послуг, що вимагає узгоджених стандартів якості, а це, у свою чергу, актуалізує питання експертизи якості соціальної роботи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання якості соціальних послуг перебувають у колі наукових інтересів дослідників з різних сфер. Так, Каленюк І. та Чалюк Ю. обґрунтовують складові концептуальної моделі розробки і запровадження напрямів оновлення соціальних послуг на основі використання

сучасних цифрових технологій та Fintech. Єнгаличева І. та Гордеева Т. свою увагу приділяють моніторингу та оцінці надання соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах. Гбур З. та Шестаковська Т. розкривають значення експертизи та аудиту в системі соціальних послуг; доводять, що результатом аудиту у системі соціальних послуг є покращення управління системою соціального обслуговування, зміцнення демократії. Процик І. та Кара Н. розглядають проблеми якості надання соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародних економічних відносин між Україною та іноземними країнами. Семигіна Т. та Столярик О. порівнюють підходи до забезпечення якості з Європейською рамкою соціальних послуг, зокрема з акцентом на інклюзивність, співпрацю та безпеку. Означена Рамка є достатньо гнучкою, щоб застосовуватися на національному, регіональному та місцевому рівнях та до різноманітних соціальних послуг, адже має чіткі ознаки сумісності, може доповнювати наявні національні підходи до забезпечення якості у секторі соціального обслуговування. Аналіз значення експертного оцінювання соціальних послуг у громаді з урахуванням європейських вимог і буде **метою дослідження.**

Виклад основного матеріалу дослідження. Європейську рамку якості соціальних послуг дослідниці Семигіна Т. та Столярик О. розглядають не лише як набір формальних стандартів, а й як культурний продукт,

що відображає цінності та практики європейського суспільства та фахової соціальної роботи, адже Рамка декларує стандарти, які сприяють підвищенню ефективності, доступності та якості послуг. Структурно рамкою виокремлюються чотири основні компоненти: 1) якість надання послуг; 2) відносини між надавачем та отримувачем послуг; 3) взаємодія між надавачами послуг, державними органами та іншими зацікавленими сторонами; 4) людський капітал та інфраструктура (Столярик О., Семигіна Т., 2024, с. 419).

Відповідно до компоненту «Якість надання послуг» експерт фокусується на ефективності, результативності та задоволеності клієнтів від отриманих послуг. Оцінюючи компонент «Якість професійних взаємовідносин між надавачами послуг і користувачами», вивчається повага до прав користувачів, їхня активна участь у процесі надання послуг та створення сприятливого середовища для взаємодії. При експертному дослідженні компоненту «Взаємодія між надавачами послуг, державними органами та іншими зацікавленими сторонами» зосереджується увага на партнерстві, яке передбачає активне залучення всіх учасників процесу (представники державного і приватного секторів, місцеві органи влади, користувачі послуг, сім'ї та опікуни, організації користувачів, постачальники послуг, соціальні партнери, місцеві організації громадянського суспільства). Щодо компоненту «Якість людського капіталу та інфраструктура», то тут експертом аналізується забезпечення гідних умов праці та інвестицій в людський капітал (Столярик О., Семигіна Т., 2024, с. 419–422).

Експертові варто враховувати задекларовані у Рамці принципи якості соціальних послуг: доступність (соціальні послуги повинні бути доступними для всіх, хто їх потребує, без дискримінації за будь-якою ознакою; це включає географічну доступність, фінансову доступність та доступність для осіб з особливими потребами); орієнтація на користувача (послуги мають враховувати потреби, очікування та права користувачів, сприяти їхній автономії та активній участі у прийнятті рішень щодо власного життя); всеосяжність та інтегрованість (соціальні послуги повинні охоплювати широкий спектр потреб корис-

тувачів та бути узгодженими з іншими секторами (освіта, охорона здоров'я, зайнятість), щоб забезпечити комплексну підтримку); безперервність та стабільність (послуги мають надаватися у спосіб, що гарантує їхню сталість та довготривалу підтримку користувачів, особливо у випадках довготривалого догляду); якість процесів та результатів (важливо забезпечувати не лише якість процедур та стандартів надання послуг, але й позитивні результати для користувачів та суспільства загалом); професіоналізм та компетентність персоналу (якість соціальних послуг безпосередньо залежить від кваліфікації, навичок та умов праці працівників; необхідно інвестувати у навчання, професійний розвиток та покращення робочого середовища); підзвітність та прозорість (органи влади та постачальники послуг повинні забезпечувати прозорість у використанні ресурсів, чітке визначення стандартів якості та регулярне оцінювання результатів); інноваційність та розвиток (соціальні послуги мають постійно вдосконалюватися, впроваджувати нові методи та практики, щоб відповідати змінним потребам суспільства) (A voluntary European quality framework for social services, 2010).

Для забезпечення дієвості принципів якості соціальних послуг розробляються відповідні методологічні інструменти, які допоможуть державним органам та постачальникам послуг визначати, вимірювати й оцінювати якість соціальних послуг у різних контекстах. Насамперед, визначення стандартів якості для чіткого окреслення, що саме означає «якісна соціальна послуга» у конкретному національному чи місцевому контексті. Важливим є розробка критеріїв оцінювання, адже вони мають бути зрозумілими, вимірюваними та узгодженими з принципами якості; повинні охоплювати як процеси надання послуг, так і їхні результати. Показовими є інструменти моніторингу та збору даних, адже створення системи регулярного збору інформації про якість послуг, включаючи відгуки користувачів, статистичні дані та незалежні оцінки буде корисним для забезпечення прозорості та підзвітності.

У процесі експертного оцінювання якості соціальних послуг у громадах доцільно використовувати наступні критерії: адресність та індивідуальний підхід (чи відповіда-

ють послуги реальним потребам конкретних людей); результативність (чи досягаються очікувані зміни у житті отримувачів); своєчасність (чи надаються послуги без затримок); доступність та відкритість (чи можуть усі охочі отримати допомогу без бар'єрів); повага до гідності (чи дотримуються етичні стандарти); професійність персоналу (рівень компетентності та кваліфікації працівників), прозорість та підзвітність (відкритість інформації, наявність механізмів громадського контролю), інноваційність (використання сучасних методів, запровадження нових технологій, участь у пілотних проєктах).

Експертне оцінювання є ключовим інструментом для забезпечення ефективності та розвитку соціальної роботи на місцевому рівні. Воно дозволяє громадам не лише перевіряти відповідність послуг стандартам, але й формувати довіру між отримувачами та надавачами допомоги. В Україні впроваджуються два підходи до оцінювання: внутрішня оцінка (проводиться самими організаціями, що надають послуги, з метою виявити сильні та слабкі сторони, удосконалити процеси) та зовнішня оцінка (виконується незалежними експертами чи органами влади, забезпечує об'єктивність та прозорість результатів).

Роль експертного оцінювання соціальної роботи для громади важко переоцінити, адже саме ефективна експертиза якості соціальної роботи сприяє підвищенню довіри до соціальних інституцій, може вчасно виявити прогалини у системі соціальної підтримки, уможливить формування адекватних стратегій розвитку соціальної політики, а також залучення громадськості до контролю та співучасті. Такий підхід унормовано низкою державних документів на рівні законодавчої та виконавчої влади, як-то Закон України «Про соціальні послуги», Постанова КМУ №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», Наказ Мінсоцполітики №904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та ін..

Для ефективної експертизи якості соціальної роботи у громаді варто дотримуватись певного алгоритму дій: визначення пріоритетів та завдань у сфері надання соціальних послуг;

розробка показників моніторингу соціальних послуг; збір даних та показників щодо надання соціальних послуг; аналіз даних та показників щодо надання соціальних послуг, у тому числі з порівнянням за минулі періоди, та визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах; перегляд пріоритетів та завдань у сфері надання соціальних послуг; планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг (Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, 2020).

Експерти працюють зі значним об'ємом професійної інформації: дані щодо соціальних послуг (кількість суб'єктів, що надають соціальні послуги, їх типи, потужності тощо); потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах; наданих соціальних послуг; людських та бюджетних ресурсів, залучених для надання соціальних послуг; соціальних груп, які отримують соціальні послуги; соціально-економічного розвитку регіонів. З метою максимальної об'єктивності роботи з інформацією, доцільно створювати міжвідомчі робочі групи з питань аналізу системи надання соціальних послуг, до складу яких можуть входити представники центральних та місцевих органів виконавчої влади, причетних до надання соціальних послуг; наукових установ; соціальних партнерів; громадських об'єднань; інших суб'єктів, що надають соціальні послуги; незалежні експерти (Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, 2013).

Обґрунтовано ставляться високі вимоги щодо компетентностей персоналу надавача соціальних послуг, оскільки саме професійні фахівці зможуть забезпечити високі стандарти якості соціальних послуг. Так, Європейською рамкою якості соціальних послуг визначаються низка компетентностей, необхідні для ефективного впровадження принципів якості: комунікаційні уміння та навички (для ефективного спілкування з усіма стейкхолдерами); емпатія та активне слухання (для побудови довірливих відносин та розуміння потреб і переживань клієнтів); критичне мислення (для адекватного аналізу ситуації та прийняття обґрунтованого рішення); співп-

раця та командна робота (для налагодження ефективної командної роботи з метою досягнення спільних цілей); управлінські навички (для організації процесів надання послуг та координації діяльності); знання норм та стандартів (для дотримання вимог якості соціальних послуг, окресленими чинним законодавством, стандартами та етичними нормами); адаптивність і гнучкість (для забезпечення високої якості послуг через швидкі реагування на зміни у потребах та обставинах); інноваційність для підвищення якості послуг через впровадження нових методів, практик та технологій); культурна компетентність (для результативного впливу на поведінку і потреби отримувачів через усвідомлення та розуміння різноманітності культур); оцінка та моніторинг якості (для забезпечення відповідності соціальних послуг встановленим стандартам через регулярний моніторинг та оцінку) (A voluntary European quality framework for social services, 2010).

Висновки і перспективи подальших досліджень. У контексті євроінтеграційного

курсу України особливого значення набуває експертне оцінювання якості соціальних послуг, що відповідає вимогам Європейської рамки якості. Експертне оцінювання соціальних послуг у громадах є стратегічним інструментом розвитку соціальної роботи, адже воно поєднує контроль за відповідністю стандартам із формуванням довіри між користувачами та надавачами допомоги. Внутрішня оцінка сприяє саморефлексії та вдосконаленню процесів, тоді як зовнішня забезпечує об'єктивність і прозорість результатів. Використання чітких критеріїв дозволяє громадам не лише виявляти слабкі місця системи, а й формувати ефективні стратегії соціальної політики. Таким чином, експертне оцінювання стає запорукою підвищення якості послуг, розвитку партнерства та залучення громадськості до процесів контролю й співучасті. Перспективним буде вивчення впливу результатів експертизи на прийняття рішень на місцевому та національному рівнях, формуючи більш прозорі та орієнтовані на потреби громад стратегії.

ЛІТЕРАТУРА:

- Гбур З. В., Шестаковська Т. Л. Експертиза та аудит в системі соціальних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 20. С.133–138. [https://doi.org/10.32702/2306\)6814.2023.20.133](https://doi.org/10.32702/2306)6814.2023.20.133)
- Єнгалічева І.В., Гордєєва Т.Є. Моніторинг та оцінка надання соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2025. №1(56). С. 51–55. <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2025.56.51-55>
- Закон України «Про соціальні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
- Каленюк І.С., Чалюк Ю. О. Модернізація соціальних послуг на основі соціальних інновацій, цифрових технологій та FİNTECH. *Сталий розвиток економіки*. 2025. №5. С. 358–365. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-56-49>
- Наказ МСП України № 904 від 27.12.2013 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text>
- Постанова КМУ № 449 від 1 червня 2020 р. «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>
- Процик І. С., Кара Н.І. Особливості підвищення якості соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародних економічних відносин. Колективна наукова монографія, 2022. С.134–152. <https://doi.org/10.36074/paaaseirdfegcc.ed-2.10>
- Столярик О., Семігіна Т. Забезпечення якості соціальних послуг як завдання підготовки соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2024. Vol. 11, No. 3. pp. 417–431. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.24.3.9>
- A voluntary European quality framework for social services. 2010. URL: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/social-protection-social-inclusion/social-protection-committee_en

REFERENCES:

- Hbur, Z. V., Shestakovska, T. L. (2023). Ekspertyza ta audyt v systemi sotsialnykh posluh. [Expertise and audit in the social services system]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. № 20. 133–138. [https://doi.org/10.32702/2306\)6814.2023.20.133](https://doi.org/10.32702/2306)6814.2023.20.133) [in Ukrainian].
- Yenhalycheva, I.V., Hordieieva, T.Ye. (2025). Monitorynh ta otsinka nadannia sotsialnoi posluhy z formuvannia zhyttiistiikosti u terytorialnykh hromadakh. [Monitoring and evaluation of social services for building resilience in local

communities]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Seriya: "Pedagogika. Sotsialna robota"*. №1(56). 51–55. <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2025.56.51-55> [in Ukrainian].

3. Zakon Ukrainy "Pro sotsialni posluhy". [Law of Ukraine 'On Social Services']. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].

4. Kaleniuk, I.S., Chaliuk, Yu.O. (2025). Modernizatsiia sotsialnykh posluh na osnovi sotsialnykh innovatsii, tsyfrovyykh tekhnolohii ta FINTECH. [Modernisation of social services based on social innovation, digital technologies and FINTECH]. *Stalyi rozvytok ekonomiky*. №5. 358–365. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-56-49> [in Ukrainian].

5. Nakaz MSP Ukrainy № 904 vid 27.12.2013 "Pro zatverdzhennia Metodychnykh rekomendatsii z provedennia monitorynhu ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh". [On Approval of Methodological Recommendations for Monitoring and Evaluating the Quality of Social Services.']. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text> [in Ukrainian].

6. Postanova KМУ № 449 vid 1 chervnia 2020 r. "Pro zatverdzhennia Poriadku provedennia monitorynhu nadannia ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh". [Resolution of the CMU No. 449 of 1 June 2020 'On Approval of the Procedure for Monitoring the Provision and Assessment of the Quality of Social Services']. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

7. Protsyk, I. S., Kara, N.I. (2022). Osoblyvosti pidvyshchennia yakosti sotsialnykh posluh u protsesi pohlyblennia mizhnarodnykh ekonomichnykh vidnosyn. [Features of improving the quality of social services in the process of deepening international economic relations]. *Kolektyvna naukova monohrafiia*. 134–152. <https://doi.org/10.36074/paaaseirdfegcc.ed-2.10> [in Ukrainian].

8. Stoliaryk, O., Semyhina, T. (2024). Zabezpechennia yakosti sotsialnykh posluh yak zavdannia pidhotovky sotsialnykh pratsivnykiv. [Ensuring the quality of social services as a task in the training of social workers]. *Social Work and Education*. Vol.11. No.3. 417–431. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.24.3.9> [in Ukrainian].

9. A voluntary European quality framework for social services. 2010. Retrieved from: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/social-protection-social-inclusion/social-protection-committee_en

Дата першого надходження статті до видання: 27.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 24.03.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 05.05.2026