

Ганна Кумар

**ПРОБЛЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГРОМАДЯН СОЦІАЛЬНИМИ
ПОСЛУГАМИ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ**

Проблеми забезпечення громадян соціальними послугами завжди були актуальними. Вирішення питань залежало від комплексу інструментів і заходів навіть у мирний час. Після початку російсько-української війни у 2014 році, а особливо під час повномасштабної агресії росіян проти України на початку 2022 року – ці проблеми стали надскладними.

Проблеми соціального забезпечення загострилися у всіх сферах і напрямках людської життєдіяльності. Біженці і переселенці, військові та добровольці, медичне забезпечення і харчування, побутове навантаження – усе це лягло важким тягарем на соціальні служби й організації в Україні, які пов'язані з соціальними та іншими публічними послугами. Гострою є потреба в отриманні соціальних послуг у сфері освіти, охорони здоров'я, спеціального медичного

обслуговування. Не знімається з порядку денного потреба в отриманні належних соціальних послуг у сфері культури та відпочинку. Молодь і діти висловлюють гостру потребу в створенні кращих умов для отримання послуг в системі позашкільної освіти. Актуальним є налагодження відповідної системної роз'яснювальної роботи серед населення про порядок отримання соціальних послуг.

Нагальною залишається потреба в належній організації надання соціальних послуг. Навіть у мирний час, за реальної можливості отримати ту чи іншу послугу, клієнт наражався на складні процедури, формалізм, прояви корупції та байдужості чи навіть ворожості з боку співробітників соціальних служб. Це і тоді призводило до зневіри до системи надання соціальних послуг, зниження активних дій щодо реалізації права на послуги і посилення соціальної напруги у відносинах між державою та громадянином. Під час війни, в умовах воєнного стану ці проблеми набувають особливої чутливості в публічно-управлінських та соціальних відносинах.

Тому, найперше, органам місцевої виконавчої влади та самоврядування в умовах воєнного стану в Україні необхідно спрямувати зусилля на повне забезпечення поінформованості громадян щодо можливостей та порядку отримання соціальних послуг у складних суспільно-політичних та соціально-економічних обставинах. Важливо вжити системних заходів щодо деконцентрації сфери надання соціальних послуг і широкого залучення до неї недержавних структур громадянського суспільства, інституцій третього сектора, які проявляють бажання суспільно-корисної допомоги, наприклад – волонтерства. І хоча передбачати в місцевих бюджетах кошти на фінансування соціально значущих ініціатив (проектів, програм) громадських організацій, спрямованих на надання публічних послуг громадянам і навіть соціально уразливим категоріям населення, у таких обставинах видається важко, усе ж на перспективу такі умови можна передбачити.

В умовах воєнного стану значно зростає навантаження на кадровий ресурс. Соціальні служби повинні бути укомплектовані стійкими до стресу кваліфікованими співробітниками у достатній кількості і на необхідних фінансових засадах. Такі служби мають бути забезпечені й комунікацією з інституціональними засобами – центрами прийняття рішень, максимально наближеними до користувачів шляхом територіальної децентралізації та покладання відповідальності на місцеву владу.

Під час воєнного стану принципи активізації життєвої позиції клієнта і партнерських відносин з користувачами соціальних послуг та активістами співтовариств повинні переважати в діяльності соціальних служб, але для їх реалізації в службах недостатньо відповідних умов. Тут є специфічні обставини й складності. Якщо структура і склад служби функціонують у непрозорому механізмі та піддаються незрозумілим для співробітників змінам, а напрями роботи і пріоритети діяльності міняються, то управлінські рішення не завжди виявляються ефективними, оскільки виконавцям доводиться функціонувати в умовах невизначеності принципів, форм, методів соціальної роботи. У такому випадку організаційний контекст обумовлює сприйняття клієнта не як людини,

що зазнає труднощів, а як проблему, що продукує проблеми для соціального працівника.

Складність оцінки ефективності соціальної служби щодо досягнення мети багато в чому обумовлена мінливістю цілей соціальної служби, що ініціюється надвідомчими органами управління в умовах воєнного стану. Чітка концептуалізація діяльності соціальної служби і визначення оптимальної структури організації, які дозволять відповідати на соціальний запит, не порушуючи цілісності організації і її функціонування забезпечать стабільність і оптимальний розвиток соціальних служб, які не можуть бути досягнуті без зацікавленості в цьому вищих органів публічної влади.

В умовах воєнного стану змінюються певні пріоритети. Стає важко подолати розрив між декларованими управлінням цілями і пріоритетами в соціальній підтримці, з одного боку, і реально здійснюваними заходами по їх досягненню, з іншого, тобто подолати комунікативну дистанцію між учасниками процесу формування, формулювання, артикуляції і виконання заходів по підвищенню ефективності соціального обслуговування та оцінці ефективності діяльності соціальних служб.

Основні напрями діяльності в таких обставинах визначаються органами державного (публічного) управління. У зв'язку з цим соціальні служби змушені вести політику подвійних стандартів в оцінці результатів своєї діяльності.

Таким чином, державним, комунальним установам та організаціям, які надають соціальні послуги, необхідно змінювати ставлення соціальних працівників до клієнтів з опікунського на партнерське, спрощувати процедуру надання соціальних послуг, виходячи з потреб населення, що їх потребує, впроваджувати регулятивну систему моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, конкретизувати спектр видів соціальних послуг. Надважливо при наданні соціальних послуг прагнути, щоб користувачі цих послуг не опинилися в стані ізоляції від суспільства.

У сучасних умовах гострої суспільної кризи, що є наслідком воєнного стану, стала очевидною та нагальною необхідність розвивати взаємодопомогу населення, пропагувати суспільну єдність, громадську консолідацію. Уміння брати участь у справах один одного (взаємодопомога) та приймати на себе відповідальність за власні справи (самопоміага), освоєння власних ресурсів і ресурсів найближчого оточення – це навички, допомогу у формуванні яких можуть надати соціальні служби. Соціальну роботу необхідно активізувати у напрямку співробітництва з волонтерами, соціальними підприємствами, громадськими організаціями, благодійними та добродійними осередками всіх форм власності, підпорядкування та самоорганізації.

Важливо у вирішенні досліджуваних проблем є організаційно-управлінська складова. Практику соціального обслуговування необхідно реалізувати в рамках гнучкішої, прив'язаної до місцевих особливостей і доступної населенню системи соціальних служб.

Наявність загальних законів і норм надання допомоги, що вважаються перевагою державних, інституційних систем соціальної роботи в умовах мирного часу, під час війни можуть виявитися недоліком, що додає адресній

допомозі «безособовий» характер, коли потреби конкретного громадянина не «вкладаються» в універсальний гарантований перелік. Якщо необхідні додаткові послуги, клієнт повинен платити або миритися з неможливістю їх отримання. При цьому у багатьох випадках навіть мінімальна оплата за певну послугу сприймається як моральна травма, образа.

Українська держава повинна надати людям можливість діяти самостійно і відмовитися від практики ухвалення універсальних, але економічно не забезпечених правових норм, пов'язаних із соціальною допомогою населенню, знайшовши можливості фінансувати в той же час конкретні громадські ініціативи або проєкти [1].

Українське суспільство і самі люди, що потрапили в жахливі умови війни, підтримують своє «право» бути безпорадними і безініціативними, а отже, підтримують патерналізм та контролюючі форми поведінки держави відносно себе. Небезпека людському існуванню, втрата бизьких, самотність, втрата соціального статусу, втрата домівки і роботи, виключення із «нормального життя» – сучасна трагедія України, людська травма, а інколи й безвихідь.

Так, Українська держава сьогодні стоїть перед життєвоважливими викликами. Існує нагальна необхідність підвищення ефективності державної соціальної практики, зниження фінансових втрат, пов'язаних із безадресністю соціальних послуг, фінансуванням потужностей мережі державних закладів тощо [2]. Але необхідно зробити все можливе для відстоювання державної незалежності України та її найціннішого скарбу – людського ресурсу. Тому важливо сприяти ініціативності громадян, неприбуткових громадських організацій, які орієнтуються на надання соціальних послуг, створити належні організаційно-правові та публічно-управлінські умови реалізації права громадян на участь у розробці й здійсненні політики, спрямовувати власну соціальну політику на профілактику та попередження виникнення конфліктів у складних життєвих обставинах, широко розвивати партнерство з недержавними організаціями в організації різноманітних суспільно-корисних справ, впровадити систему заходів з розвитку волонтерського руху серед населення.

1. Глухова Г. Новітні підходи в організації діяльності соціальних служб: зарубіжний досвід для України. *Збірник наукових праць ОРИДУ НАДУ*. Одеса, 2008.
2. Сіленко А. Соціальна політика та її пріоритети у перехідному суспільстві. *Людина і політика*. 2003. С. 118–128.