

Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах:

виклики та потреби

Автори

Авторки: Наталія Ломоносова, Аліна Хелашвілі, Юлія Назаренко

Над дослідженням також працювали: Валерій Мілосердов, Тамара Хурцидзе, Анна Пашкіна

Координаторки дослідження: Юлія Назаренко, Наталія Ломоносова

Коректура: Євгенія Степко, Ірина Ніколайчук

Верстка: Анастасія Струк



Cedos

Cedos – це незалежний аналітичний центр і спільнота, що працює над питаннями соціального розвитку з 2010 року. Ми віримо, що кожна людина має право на гідний рівень життя. Тому метою Cedos є пошук системних причин соціальних проблем і варіантів їхнього вирішення. Наш підхід базується на дослідженнях. Ми вивчаємо суспільні процеси та державні політики, поширюємо критичне знання, просуваємо прогресивні зміни, навчаємо і посилюємо спільноту прихильни_ць цих змін.

Сайт: cedos.org.ua



Принцип

Правозахисний центр для військовослужбовців «Принцип» – це громадська організація, заснована у 2023 році для правового захисту військовослужбовців та ветеранів. Наша пріоритетна ціль – це захист гідності військового та прозорість процесів на його шляху. Для цього ми працюємо за напрямками: правової просвіти військових та ветеранів, їхніх близьких про наявні механізми та можливості під час лікування та реабілітації; аналітичної роботи для напрацювання системних рішень у реформуванні системи; адвокації змін в цій системі у співпраці з органами влади.

Сайт: pryncyp.com

Це дослідження проведено завдяки підтримці програми «Український фонд швидкого реагування», що втілює IREX за підтримки Державного департаменту США. Вміст є виключною відповідальністю Громадської організації «Правозахисний центр «Принцип»» і не обов'язково відображає погляди IREX та Державного департаменту США.

Зміст

Вступ	5
Розділ 1. Соціальні гарантії для ветеранів та ветеранок: правова рамка	16
1.1. Статуси	17
1.2. Пільги, виплати та матеріальне забезпечення	18
1.3. Соціальні послуги та система їх надання	23
1.3.1. Загальні характеристики системи	23
1.3.2. Роль і повноваження громад у наданні соціальних послуг	26
1.3.3. Порядок отримання та оплати соціальних послуг	29
1.3.4. Особливості регулювання надання соціальних послуг під час дії воєнного стану	31
1.3.5. Ключові пілотні проєкти у сфері соціальних послуг	32
.....	
Розділ 2. Надання соціальних послуг у громадах: стан справ	37
2.1. Наскільки громадам вдається забезпечувати своїх мешканців базовими соціальними послугами	38
2.2. Основні труднощі у наданні соціальних послуг та копінгові стратегії громад	45
2.2.1. Фінансові обмеження та спроможність громад	45
2.2.2. Кадрове забезпечення	52
2.2.3. Матеріальне забезпечення, транспортні засоби та соціальне таксі	60
2.3. Вплив повномасштабної війни на надання соціальних послуг у громадах	71
.....	
Розділ 3. Шлях ветерана у громаді та підготовленість громад	75
3.1 Дані про ветеранів та оцінка потреб	76
3.2 Шлях ветерана у громаді	82
3.3 Виклики для громад, які бачать представники та представниці ОМС та установи-надавачі соціальних послуг	86

3.4 Пільги для ветеранів	92
3.5 Взаємодія з ветеранськими НГО	97
.....	
Розділ 4. Проєкти соціальної підтримки ветеранів: бачення громад і експертів ідей	100
4.1 Бачення громадами ключових засад проєктів соціальних послуг для ветеранів	101
4.2 Спроможність громад впроваджувати додаткові проєкти соціальних послуг для ветеранів та ветеранок	105
4.3 Відповідність нових проєктів потребам ветеранів та ветеранок: оцінка ветеранських неурядових організацій	112
4.4 Хороші практики: проєкти, які вже наявні або хотілося б мати у громадах	118
.....	
Висновки	121
Рекомендації	127

Вступ

За прогнозами Міністерства у справах ветеранів України кількість людей, на яких спрямовуватиметься ветеранська політика, після закінчення війни становитиме близько 4-5 млн осіб¹. Водночас у публічному дискурсі активно обговорюється питання відсутності комплексної ветеранської політики, яка охоплювала б усі сфери життя ветеранів та ветеранок, була б ефективною в їх реінтеграції до цивільного життя, передбачала б спільні та узгоджені дії різних профільних органів влади, зокрема щодо формування тих політик, за які вони відповідають. Чи не в першу чергу це стосується соціальної політики, адже важливо, щоб її програми та заходи передбачали актуальні потреби та запити ветеранів та ветеранок і у разі необхідності могли їх забезпечити.

Публічна дискусія щодо необхідності створення комплексної ветеранської політики та перегляду і гармонізації профільних політик відповідних міністерств висвітлює низку проблем актуальної соціальної політики у контексті ветеранів та ветеранок, які роблять її неефективною в їх підтримці. До сьогодні найактивнішу роль у ній відіграють громадські організації, що представляють інтереси ветеранів, ветеранок та їхніх родин. Вони звертають увагу на неузгодженість різних пільг та виплат, а також на певну обмеженість чинної систе-

ми соціального захисту ветеранів та ветеранок, яка не охоплює всіх сфер життя і не завжди може реагувати на появу нових потреб. Окрім цього, в наявній політиці першочергово враховуються скоріше статуси ветеранів та ветеранок, а самі ветерани й ветеранки досить часто розглядаються як гомогенна група. Не вистачає більшої системності та уважності до цих людей, відмінностей їхнього життєвого досвіду та досвіду участі в бойових діях, відмінності їхніх можливостей та потреб, урахування гендерного, вікового та інших аспектів.

Система соціального захисту має дві основні складові: перша стосується пільг, виплат та інших видів матеріального забезпечення для ветеранів та ветеранок, друга – це соціальні послуги. Публічні дискусії, юридичні та соціальні дослідження більшою мірою сфокусовані саме на першій складовій. Так, обговорюються питання достатності наявних можливостей, відповідності розміру виплат реальним потребам, доступності отримання гарантованого у нормативно-правових актах тощо. Проте поруч із фінансовою та матеріальною підтримкою має бути підтримка, яка допомагала б людині впоратися з труднощами, повернутися до гідного рівня життя, повернути собі можливість самостійно задовольняти свої потреби. А також підтримка, яка компенсувала би втра-

1 - <https://www.radiosvoboda.org/a/laputina-intervyu-ministerstvo-dopomoha-veteranam/32422428.html>

Вступ

чені людиною можливості самостійно здійснювати певні дії, допомагала б їй підтримувати не лише фінансову сторону життя на гідному рівні. Саме таку підтримку можна надати за допомогою соціальних послуг. Проте наявним у соціальних послугах проблемам та ефективності їх у питанні допомоги ветеранам і ветеранкам приділено значно менше уваги.

З огляду на це ми сфокусували наше дослідження саме на системі соціальних послуг. Ми аналізували, чи розглядає наявна система ветеранів і ветеранок як отримувачів соціальних послуг, чи враховує особливості ветеранів і ветеранок як отримувачів послуг, чи спроможна вона допомогти ветеранам і ветеранкам успішно реінтегруватися в суспільство та пройти адаптацію до цивільного життя. Важливим елементом формування системи соціальних послуг є уникання стигматизації отримувачів послуг. Тому ми також говорили з експертами про те, чи не мають наявні підходи надання соціальних послуг ветеранам та ветеранкам дискримінаційного характеру й чи не несуть вони ризиків несвідомо відокремити їх від інших груп суспільства.

Одним з ключових елементів дискусії про соціальні послуги для ветеранів та ветеранок має бути розуміння того, що після закінчення участі

у бойових діях вони повертатимуться у громади та звертатимуться по соціальні послуги саме у громадах. Спроможність громад різна, різними є їхня підготовленість до прийняття ветеранів і ветеранок та досвід надавати соціальні послуги ветеранам і ветеранкам, громади мають різні фінансові можливості покривати наявні потреби у соціальних послугах та реалізовувати нові проекти. Також громади не є гомогенними за наявною мережею партнерств, наявністю досвіду співпраці з іншими громадами, національними та міжнародними організаціями громадянського суспільства. Громади стикаються з різними проблемами у сфері надання соціальних послуг та по-різному їх вирішують. Тому в нашому дослідженні ми пропонуємо подивитися на соціальні послуги для ветеранів та ветеранок саме крізь призму готовності та спроможності громад їх надавати. Ми ставили собі за завдання розглянути ситуацію в громадах, виявити сфери, де вони потребують посилення, та знайти найкращі шляхи їх підтримати. Ми аналізували готовність громад приймати ветеранів і ветеранок, говорили з представниками громад про те, чи вже проводиться стратегічне планування щодо цього та які саме дії планують, а які вже втілюються, як громади бачать свою

співпрацю з організаціями громадянського суспільства.

Для отримання соціальних послуг важливими є інформування про можливість їх отримати та простий, зрозумілий шлях їх отримання. За інших умов соціальні послуги не будуть доступні ветеранам і ветеранкам та перетворяться на такі, що існують лише номінально. Тому частиною нашого дослідження також стало питання, як організований процес роботи з ветеранами та ветеранками з боку громади, яким є перший крок для ветерана в отриманні соціальних послуг, якою є подальша траєкторія, чи планують громади змінювати наявний шлях, які з етапів потребують поліпшення.

Ми сподіваємося, що отримані нами висновки та створені рекомендації актуалізують дискусію про необхідність розвивати систему соціальних послуг для ветеранів і ветеранок, стануть корисними у пошуку способів розв'язувати наявні проблеми, шляхів підтримати громади в їх плануванні та наданні соціальних послуг ветеранам і ветеранкам. Ми очікуємо, що результати нашого дослідження стануть у пригоді під час оновлення та перегляду наявної системи надання соціальних послуг, приведення її до такого стану, щоб ветерани та ветеранки за потреби могли безперешкодно отримати всі необхідні послуги.

Методологія

Як уже зазначалося, наявний масив аналітики та досліджень у сфері соціального захисту ветеранів і ветеранок здебільшого стосується питань матеріального забезпечення ветеранів: пільг, грошових виплат та інших матеріальних гарантій, таких як право на отримання земельної ділянки чи компенсація вартості санаторно-курортного лікування. Натомість стан і перспективи забезпечення ветеранів і ветеранок соціальними послугами до сьогодні не ставали предметом комплексних досліджень. При цьому наявна аналітика щодо стану справ із наданням соціальних послуг у громадах² здебільшого не розглядає виявлені у сфері проблеми у зв'язку із поверненням військовослужбовців і військовослужбовиць у громади та з тим можливим запитом на соціальні послуги, який вони матимуть. Окрім того, наявний масив досліджень та аналітики у сфері соціальних послуг потребує доповнення, передусім з огляду на:

- потребу фіксації та вивчення проблем, пов'язаних з реалізацією громадами своїх зобов'язань щодо соціального захисту населення та, зокрема, забезпечення надання соціальних послуг, які були покладені на них в рамках реформи адміністративно-тери-

торіального устрою (далі – децентралізації);

- потребу фіксації та вивчення тих проблем, які виникли або поглибилися внаслідок повномасштабної війни.

Саме тому наше дослідження має передусім **розвідувальний** характер. Це означає, що нашою метою було краще зрозуміти та максимально всебічно описати для основних стейкхолдерів у сфері соціальної політики та ветеранських справ саму структуру проблеми (забезпечення ветеранів і ветеранок соціальними послугами у громаді), яка раніше не досліджувалась, а також той контекст, у якому вона перебуває (стан справ у громадах із забезпеченням населення соціальними послугами).

Коли ми говоримо про стан і перспективи забезпечення ветеранів і ветеранок соціальними послугами у майбутньому, нам ідеться про дві категорії отримувачів соціальних послуг, а саме:

- **особи зі статусом учасника бойових дій** (далі – УБД);
- **особи, що отримали інвалідність внаслідок війни.**

Оскільки цей дослідницький звіт ґрунтується на напівструктурованих

2 – Наше дослідження поінформоване такими дослідженнями та аналітичними записками, як: Кісь Р., Балаєв О. «Законодавство, що регулює надання соціальних послуг в Україні та шляхи його вдосконалення» (Львів, 2021); Смуш-Кулеша М., Федорова А., Мойса Б. «Соціальні права в Україні: звіт про оцінку потреб» (2022); Шевченко О., Романова В., Жаліло Я., та ін. «Децентралізація і формування політики регіонального розвитку в Україні» (Київ, 2020); «Звіт за результатами проведеного моніторингу дотримання права на соціальні послуги під час дії воєнного стану у м. Запоріжжі» (2023); Даценко Ю. та ін. «Соціальне замовлення: можливості впровадження в Україні» (Київ, 2020); «Стан секторальних політик. Соціальний захист та соціальне забезпечення»; Ємельяненко Л., Федулова Л. «Децентралізація в сфері соціальної політики в регіонах України» (2021) та іншими джерелами.

інтерв'ю, проведених у громадах, у **тексті звіту ми використовуємо слово «ветеран» у дещо ширшому контексті**, що відображає ту термінологію, яка використовувалась нами, нашими інформантами та інформантками під час інтерв'ю. А саме, коли ми говоримо про вже наявний у громад досвід надання соціальних послуг ветеранам і ветеранкам, ми також маємо на увазі тих осіб, що брали участь у бойових діях, проте не обов'язково отримали статус УБД. Першочерговим для нас було те, що самі представники та представниці громад зверталися до цього досвіду як до такого, що стосується ветеранів і ветеранок. Крім того, в рамках інтерв'ю наші інформанти та інформантки нерідко висловлювалися щодо тих осіб, які наразі беруть участь у військових діях у складі Збройних Сил України (далі – ЗСУ), Національної гвардії, Національної поліції тощо без уточнення, чи вони вже мають статус УБД, чи ні. При цьому інформанти й інформантки могли вживати різні терміни (як-от захисники; військові; військовослужбовці; ті, що служать; мобілізовані тощо). Ми ж у цьому звіті використовуємо уніфікований термін **військовослужбовці**, зберігаючи при цьому в цитуванні оригінальний слововжиток і говорячи про них як про майбутніх ветеранів. Ми також використовуємо слово **«ветеран з ін-**

валідністю» та «особа з інвалідністю внаслідок війни» на позначення осіб, що отримали інвалідність внаслідок війни відповідно до чинного законодавства України.

Переважна частина осіб, які перебували у фокусі нашого дослідження як потенційні отримувачі соціальних послуг, наразі безпосередньо задіяна у військових діях. З огляду на це, а також з безпекових та методологічних міркувань ми зосередилися на з'ясуванні поточної ситуації у громадах із забезпеченням надання соціальних послуг населенню загалом та ветеранам і ветеранкам зокрема, з точки зору громад, тобто з точки зору акторів, які повинні забезпечити надання соціальних послуг відповідно до чинного законодавства.

Таким чином, ми прагнули зрозуміти та описати ситуацію так, як її бачать:

- виконавчі органи місцевого самоврядування (далі – ОМС) в особі безпосередніх голів громад та очільників структурних підрозділів з питань соціального захисту населення³, на які законодавство покладає зобов'язання забезпечити для мешканців громади реалізацію свого права на отримання соціальних послуг, зокрема базових соціальних послуг, які мешканці громади повинні мати можливість отримати максималь-

Методологія

но наближено до місця свого проживання⁴;

- основні комунальні установи-надавачі соціальних послуг⁵.

Для глибшого розуміння актуальних проблем із наданням соціальних послуг у громадах, тих потреб у послугах, які існують у ветеранів та ветеранок, і того, як вони могли би бути задоволеними, безперечно, необхідно буде також безпосередньо проводити більш комплексні дослідження за участі самих ветеранів та ветеранок.

Оскільки проведення подібних досліджень з об'єктивних причин наразі є утрудненим, на думку авторок цього дослідження, виправданим і доцільним є вивчення поточної ситуації тими ресурсами, що доступні. Це необхідно, щоб розуміти ситуацію і стан справ із наданням соціальних послуг вже зараз, аби силами різних стейкхолдерів забезпечити належну і своєчасну підготовку до повернення ветеранів і ветеранок у свої громади.

Щоб краще спрямувати наше дослідження у громадах, ми провели низку інтерв'ю з організаціями громадянського суспільства, що захищають права та інтереси ветеранів і ветеранок, зокрема, із ветеранськими об'єднаннями, а також з організаціями, що захищають права та інтереси осіб з інвалідністю. Таким чином, ми змогли врахувати ті проблеми та запити ве-

теранів і ветеранок стосовно соціального захисту і конкретно соціальних послуг, які вже відомі громадським організаціям (далі – ГО), а також їхнє бачення можливих викликів із наданням соціальних послуг ветеранам і ветеранкам у майбутньому. Окрім того, це дослідження було поінформоване результатами оцінки впливу війни на ветеранів, ветеранок та їхні сім'ї, а також на осіб з інвалідністю на замовлення Світового Банку, до проведення якої у 2023 році були залучені авторки цього дослідження.

Основні завдання дослідження:

- з'ясувати, як виглядає для ветерана в громадах шлях отримання соціальних послуг, які гарантуються чинним законодавством, а також як організований процес роботи з ветеранами та ветеранками з боку громади (як механізм, прописаний у законодавстві, організований на практиці);
- з'ясувати, якою наразі є ситуація із наданням соціальних послуг у громадах, чи є певні відмінності залежно від ключових характеристик громад⁶;
- з'ясувати, під час забезпечення яких соціальних послуг та яких потреб ветеранів і ветеранок громади різного типу стикаються із

4 – Закон «Про соціальні послуги», ст. 16.

5 – Попри те що реформа соціальних послуг, що триває в Україні останні роки, ставить собі за мету створити ринок соціальних послуг, на якому надавачі різної форми власності будуть конкурувати між собою, а Закон «Про соціальні послуги» вже передбачає надання соціальних послуг надавачами різної форми власності, наразі основними надавачами соціальних послуг у громадах залишаються комунальні установи. Саме тому ми проводили інтерв'ю з ними.

складнощами та з якими;

- з'ясувати, як громади бачать свою роль у наданні соціальних послуг ветеранам і ветеранкам у майбутньому, які проблеми та виклики визначають, як готуються і чи готуються до викликів, які на них чекають;
- з'ясувати, як громади бачать роль організацій громадянського суспільства, що захищають права та інтереси ветеранів та ветеранок у сфері соціального захисту ветеранів та, зокрема, організації надання соціальних послуг ветеранам; яка співпраця є бажаною, які форми співпраці з такими організаціями є затребуваними з точки зору громад; як громади оцінюють наявний досвід такої співпраці, які шляхи покращення такої співпраці бачать;
- сформулювати гіпотези щодо основних викликів, з якими в умовах чинного стану справ і соціальних послуг зіштовхнуться громади у майбутньому, коли кількість ветеранів і ветеранок зростає, зважаючи на різні характеристики громад;
- розробити рекомендації для стейкхолдерів щодо можливих інтервенцій, аби посилити спроможність громад надавати якісні соціальні послуги ветеранам, ветеранкам та особам з інвалідністю внаслідок війни.

Це дослідження складалося з кількох етапів:

- **кабінетного дослідження, в рамках якого ми:**
 - 1) проаналізували ключові дослі-

дження та аналітику, що торкаються теми соціального захисту ветеранів, а також ті з них, що присвячені актуальній ситуації із наданням соціальних послуг у громадах;

2) проаналізували чинне законодавство у сфері захисту прав ветеранів та осіб з інвалідністю, а також у сфері надання соціальних послуг;

3) зібрали оцінки громадами своєї спроможності до реалізації нових проєктів щодо надання соціальних послуг ветеранам і ветеранкам, їхнє бачення ключових засад втілення таких проєктів та соціальної роботи з ветеранами й ветеранками в громадах;

- **проведення експертних інтерв'ю** з організаціями громадянського суспільства, що захищають права та інтереси ветеранів, зокрема, із ветеранськими об'єднаннями, а також з організаціями, що захищають права та інтереси осіб з інвалідністю;
- **проведення напівструктурованих глибинних інтерв'ю** з ОМС та комунальними надавачами соціальних послуг у громадах;
- **аналізу зібраної інформації**, підготовки дослідницького звіту та розробки рекомендацій.

Польова частина дослідження (проведення експертних інтерв'ю та глибинних інтерв'ю у громадах) **тривала з кінця серпня до початку листопада 2023 року.**

Рекрутинг інформантів та інформанток для експертних інтерв'ю проводився шляхом безпосереднього контактування з керівництвом або експертами/представниками цих організацій. Авторки дослідження спірались при цьому на свою обізна-

6 – Спираючись на наявну у авторок цього дослідження експертизу в сфері соціальних послуг, ми відштовхувалися від того, що ключовими характеристиками, які впливають на спроможність громади забезпечити своє населення соціальними послугами, є: власне економічна спроможність громади, тип громади (міська, сільська, селищна), віддаленість від великих міст (у випадку сільських та селищних громад), характер адміністративного центру громади (чи центром став населений пункт з наявною інфраструктурою установ соціального захисту, наприклад, колишній районний центр; чи після об'єднання центром став населений пункт, що раніше не мав інфраструктури установ соціального захисту, тобто, зокрема і установи-надавачі соціальних послуг органам місцевого самоврядування доводилося засновувати «з нуля»), вплив війни на громаду (прифронтове розташування, прийом значної кількості внутрішньо переміщених осіб тощо).

Методологія

ність щодо ключових організацій у цьому полі, а також користувались уже наявною мережею контактів з організаціями громадянського суспільства у сфері захисту прав ветеранів та людей з інвалідністю завдяки попереднім проєктам та експертності у цьому полі. Всього було проведено інтерв'ю з **8-ма організаціями**, з однією з організацій було проведено 2 інтерв'ю⁷.

Під час рекрутингу інформантів та інформанток для глибинних інтерв'ю у громадах авторки дослідження передусім керувалися необхідністю забезпечити варіативність громад з різними характеристиками, що можуть впливати на спроможність громади забезпечити своє населення соціальними послугами. Рекрутинг проводився шляхом контактування з громадами із застосуванням різних каналів комунікацій – як шляхом звернень за офіційними номерами телефонів та на електронні скриньки ОМС у громадах та установ-надавачів соціальних послуг, так і шляхом менш формалізованої комунікації, коли авторки дослідження користувалися тими контактами у громаді або у сусідніх громадах, районі чи області, які вдавалося знайти.

Оскільки в кожній громаді нам необхідно було провести кілька інтерв'ю, найчастіше ми просили першого інформанта чи інформантку, з ким проводили інтерв'ю у громаді, поділитися контактами інших необхідних для інтерв'ювання осіб. Як уже зазначалося, в кожній громаді ми прагнули провести глибинні інтерв'ю з:

- ОМС в особі 1) голови громади або ж заступника голови громади відповідального за питання соціального захисту та/або ветеранських справ⁸; 2) начальника структурного підрозділу (управління / відділу) з питань соціального захисту населення (далі – УСЗН / ВСЗН)⁹;
- з директорами/завідувачами основних комунальних установ-надавачів соціальних послуг, а саме центрів надання соціальних послуг (далі – ЦНСП), територіальних центрів соціального обслуговування населення (далі – терцентри) та центрів соціальних служб сім'ї, дітей та молоді (далі – ЦСССДМ) – залежно від того, які комунальні надавачі наявні у громаді¹⁰.

Всього ми провели **33 інтерв'ю у 16 громадах**. В кількох громадах нам

7 – Ця організація мала релевантний досвід реалізації проєктів у сфері соціального захисту ветеранів у громадах, і під час другого інтерв'ю ми зосередились саме на його обговоренні.

8 – Здебільшого в структурах виконавчих органів місцевого самоврядування громад у голів громад немає окремих заступників, які відповідають за питання ветеранських прав. Окрім того, штатний розпис виконавчих органів ОМС не завжди передбачає окремого заступника і з питань соціального захисту населення. Тому, якщо інтерв'ю проводилося не з головою громади безпосередньо, а із заступником голови, то під час запрошення на інтерв'ю ми спиралися не так на назву посади, як на сферу питань та проблем, якими цей заступник опікується, аби вони були релевантними до теми дослідження. Так, у частині громад, це міг бути «заступник з гуманітарних питань».

9 – У тих громадах, де управління/відділи соціального захисту населення на момент проведення інтерв'ю не мали начальника, інтерв'ю проводилося з головним спеціалістом установи. В низці громад, найчастіше у сільських та селищних, у структурі ОМС часом немає окремого відділу соціального захисту. Натомість певний відділ може опікуватися одразу декількома сферами, наприклад, соціальним захистом та охороною здоров'я тощо. З метою анонімізації інформантів та інформанток ми підписуємо цитати «Начальник / начальниця профільного відділу/управління ОМС» без зазначення конкретної назви управління / відділу.

не вдалося провести інтерв'ю з головою громади або заступником голови через значну робочу завантаженість останніх; в одній громаді ми отримали від заступниці голови громади письмові відповіді на наші запитання. Окрім цього, в низці громад, відгукнувшись на прохання її представників, ми провели колективні інтерв'ю, які включали одразу кількох представників громади. Такі інтерв'ю переважно були тривалішими у часі за індивідуальні інтерв'ю. Також в одній з громад ми додатково провели інтерв'ю з фахівцем «єдиного вікна» з роботи з ветеранами місцевого Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), аби краще зрозуміти, яку роль на практиці може відігравати ЦНАП у шляху ветерана в контексті отримання соціальних послуг, про що ми чули на інтерв'ю в інших громадах.

Ми не прагнули до забезпечення повноцінної регіональної варіативності серед громад, у яких проводились інтерв'ю, оскільки не зараховували макрорегіон, в якому розташована громада, до ключових чинників, які можуть впливати на спроможність громади забезпечувати населення соціальними послугами. Географія громад, у яких були проведені інтерв'ю, охоплює три макрорегіони України, при цьому дещо більше інтерв'ю було проведено в громадах з тих областей, що належать до Центрального та Західного макрорегіону. Інтерв'ю з громадами з областей, що належать до Східного макрорегіону, не проводились. Розподіл громад, з представниками яких були проведені інтерв'ю, за макрорегіонами виглядає так:

- Західний макрорегіон – громади з Львівської, Івано-Франківської, Тернопільської, Закарпатської та Волинської областей;
- Центральний макрорегіон – громади з Київської, Вінницької, Сумської та Чернігівської областей;
- Південний макрорегіон – громади з Запорізької та Одеської областей.

У цьому звіті представлені ключові знахідки цього дослідження та відповіді на ключові завдання, які ми ставили перед собою. Основна частина звіту поділена на чотири розділи. **У першому розділі** міститься короткий огляд соціальних гарантій, які передбачені для ветеранів та осіб з інвалідністю внаслідок війни чинним законодавством, а також нормативного регулювання наявної системи надання соціальних послуг. **У другому розділі** ми описуємо актуальний стан справ із наданням соціальних послуг у громадах різного типу, розкриваємо основні виклики та розповідаємо, як громади з ними справляються. Окрему увагу ми приділяємо тому, як ситуація змінилася від початку повномасштабного вторгнення, а також окреслюємо, як актуальні виклики можуть впливати на надання соціальних послуг військовослужбовцям, ветеранам та людям з інвалідністю. **У третьому розділі** ми більш детально зосереджуємося на тому, як наразі виглядає певний «шлях» ветерана у громаді для реалізації тих соціальних гарантій, які передбачені законом, з фокусом на отримання соціальних послуг. У цьому розділі ми розкриваємо ключові аспекти, пов'язані з

10 – В результаті децентралізації та реалізації громадами своїх обов'язків у сфері соціального захисту населення наразі спостерігається певна варіативність щодо комунальних установ-надавачів соціальних послуг, наявних у громадах. Так, у міських громадах базові соціальні послуги найчастіше надаються терцентрами та ЦСССДМ, у селищних – переважно лише ЦНСП (яке має у структурі відділення або окремих фахівців, що працюють із сім'ями у складних життєвих обставинах) або ЦНСП і ЦСССДМ, у сільських – лише ЦНСП. У сільських громадах (але це трапляється і у селищних) досить поширеною є ситуація, коли у громаді частина соціальних послуг надається безпосередньо при ВСЗН (наприклад, послуги соціального супроводу, консультування, інформування тощо). Також є сільські громади, в яких відсутні комунальні надавачі соціальних послуг, при цьому ВСЗН надають лише деякі базові соціальні послуги (така ситуація є характерною для громад, де після об'єднання центром став населений пункт, що раніше не мав інфраструктури установ соціального захисту).

Методологія

підготовкою громад до повернення ветеранів та ветеранок, як-от наявність необхідних даних про ветеранів і ветеранок, виклики, які вони бачать тощо. Також у цьому розділі ми представляємо погляд громад на наявну систему соціальних послуг, необхідність її адаптації до потреб ветеранів та людей з інвалідністю внаслідок війни та можливу співпрацю з ветеранськими та іншими громадськими організаціями. **У четвертому розділі** звіту підсумовується бачення громад ключових умов успішного надання ветеранам і ветеранкам соціальних послуг, зокрема ефективної реалізації нових програм підтримки та проєктів у цій сфері. Текст звіту завершується коротким викладом всіх основних висновків дослідження, а також переліком рекомендацій для основних стейкхолдерів у сфері соціальної політики та ветеранських справ.

У цьому звіті ми наводимо пряму мову інформантів та інформанток, застосовуючи мінімальне редагування і зберігаючи оригінальну стилістику висловлювань. Єдині правки, внесені до цитат, стосуються етичної комунікації про людей з інвалідністю та їхні потреби. У квадратних дужках у складі деяких цитат ми додаємо лаконічні коментарі, аби покращити розуміння змісту цитати у випадках, де у розмовному мовленні важливі частини речення були пропущені.

Перелік скорочень

- АТО** – Антитерористична операція на сході України
- ВЛК** – військово-лікарська комісія
- ВПО** – внутрішньо переміщені особи
- ВРУ** – Верховна Рада України
- ВСЗН** – відділ соціального захисту населення
- ГО** – громадська організація
- ЄІССС** – Єдина інформаційна система соціальної сфери
- ЗСУ** – Збройні Сили України
- КМУ** – Кабінет Міністрів України
- Мінветеранів** – Міністерство у справах ветеранів
- Міноборони** – Міністерство оборони
- МОЗ** – Міністерство охорони здоров'я
- Мінсоцполітики** – Міністерство соціальної політики
- МСЕК** – медико-соціальна експертиза
- ОГС** – організації громадянського суспільства
- ОМС** – органи місцевого самоврядування
- Реєстр** – Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг
- Децентралізація** – Реформа територіально-адміністративного устрою
- СЖО** – складні життєві обставини
- ПДФО** – податок на доходи фізичних осіб
- ТРО** – Сили територіальної оборони Збройних Сил України
- ТЦК СП** – територіальний центр комплектування та соціальної підтримки
- УБД** – учасник бойових дій
- УСЗН** – управління соціального захисту населення
- ЦНСП** – центр надання соціальних послуг
- ЦСССДМ** – центр соціальних служб сім'ї, дітей та молоді

Соціальні гарантії для ветеранів та ветеранок: правова рамка

У цьому розділі представлений короткий огляд соціальних гарантій, передбачених для ветеранів та осіб з інвалідністю внаслідок війни чинним законодавством, а також нормативного регулювання наявної системи надання соціальних послуг. Перед тим як перейти безпосередньо до опису того, як та підтримка, на яку можуть розраховувати ветерани й ветеранки, виглядає «на папері», ми коротко зупиняємося на законодавчому регулюванні статусу «ветеран» та пов'язаних з цим статусів.

1.1. Статуси

Основним нормативно-правовим актом, який регулює питання соціального захисту ветеранів, є **Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»**. Цей закон містить перелік соціальних послуг та пільг, на які можуть розраховувати 1) ветерани й ветеранки, 2) члени сімей загиблих (померлих) ветеранів і ветеранок, 3) члени сімей загиблих Захисників та Захисниць України, 4) особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною. Крім цього, закон регулює питання, які особи можуть отримати кожен з перерахованих статусів.

До ветеранів у розумінні цього закону належать **учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни**. Для кожного з цих статусів наведено перелік груп людей, які наділяються цим статусом, у статтях 6, 7 та 9 відповідно. Слід зауважити, що низка організацій громадянського суспільства¹¹ висловлювали критику щодо чинного підходу до визначення цих категорій у законодавстві. Критика передусім стосується прирівнювання до схожих статусів людей, які мають різний бойовий досвід або не мають його зовсім. Наприклад, до учасників війни належать також і ті особи, які під час Другої світової війни не брали участі у військових діях, але працювали або навчалися у визначеному переліку галузей.

Водночас наведений у законі перелік груп, які можуть отримати соці-

альний захист, не є вичерпним. Він не враховує частину людей, які безпосередньо брали участь у бойових діях, та пов'язаних з ними осіб. Так, відповідно до закону люди, що служили **в добровольчих батальйонах**, наділяються статусом ветеранів лише у випадку, якщо їхній батальйон пізніше увійшов до державних збройних формувань. Також добровольці можуть розраховувати на соціальні послуги та пільги у випадку отримання інвалідності, адже в цьому разі вони розглядатимуться як особи з інвалідністю внаслідок війни. Проте в інших випадках вони не наділяються статусом ветеранів та не мають соціальних гарантій від держави.

Також у законі відсутні соціальні гарантії **для сімей ветеранів** (наявні лише для сімей загиблих ветеранів). На членів сімей розповсюджуються окремі пільги та послуги з переліку тих, що призначені ветеранам. Проте окрема стаття для цієї групи відсутня, як і регулювання питання, хто розглядається як члени сім'ї ветеранів¹².

Призначення статусу ветеранів розглядається також і в інших нормативно-правових актах, зокрема в Законах України «Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції і деяких інших осіб та їх соціальний захист», «Про правовий статус та вшанування пам'яті борців за незалежність України у ХХ столітті» та «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших

¹¹ – Така думка наведена у Концепції нової ветеранської політики, яку представили організації громадянського суспільства (далі – ОГС) «Принцип», Veteran Hub, «Юридична сотня», «Простір можливостей», «VETERANKA» <https://pryncyp.com/publications/концепція-нової-ветеранської-політики>. А також у Білій книзі ГО «Юридична сотня» <https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2019/06/Bila-Knyga-Legal100.pdf>

¹² – Детальніше з юридичним аналізом закону «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» можна ознайомитися у Білій книзі «Юридичної сотні» «Аналіз системи державної підтримки ветеранів та їхніх сімей в Україні».

громадян похилого віку в Україні». Ці закони наділяють статусами ветеранів такі категорії людей, як ветерани служби у силових структурах, борці за незалежність України у ХХ столітті, ветерани праці. В цьому випадку статусом «ветерани» люди наділяються без прив'язки до наявності в них досвіду участі в бойових діях.

Також у Верховній Раді України (далі – ВРУ) наразі зареєстровано Проект Закону № 4389 «Про Захисників / Захисниць України та членів їх сімей», який роз'яснює наділення військовослужбовців і військовослужбовиць статусом Захисників та Захисниць України та окреслює заходи їх соціальної підтримки, а також членів їх сім'ї та членів сім'ї загиблих Захисників та Захисниць.

Чинне українське законодавство передбачає низку соціальних гаран-

тій, на які мають право ветерани й ветеранки. Це грошові виплати, пільги/субсидії та інші форми матеріального забезпечення, а також соціальні послуги. Переліки доступних соціальних гарантій переважно містяться в **Законі України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»**. Але окремі пільги та гарантії наявні в таких законах, як «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб», «Про поліпшення матеріального становища учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни», «Про судовий збір», «Про соціальні послуги», у Податковому кодексі України та інших. Також особливості регулювання деяких соціальних гарантій містяться в окремих профільних постановах Кабінету Міністрів України (далі – КМУ).

1.2. Пільги, виплати та матеріальне забезпечення

Окремими нормативно-правовими актами регулюється надання ветеранам і ветеранкам права на отримання декількох грошових виплат, першочергового права на покращення житлових умов, знижки на комунальні послуги, пільгове користування громадським транспортом, забезпечення правової допомоги, також регулюються питання охорони здоров'я, пенсій, соціального захисту на робочому місці тощо. В цьому

підрозділі ми наводимо короткий загальний огляд доступних ветеранам і ветеранкам соціальних гарантій, щоб окреслити загальний контекст соціальних гарантій для ветеранів і ветеранок. Це пов'язано з тим, що в нашому дослідженні ми концентрувалися саме на соціальних послугах, а не на пільгах та виплатах. З детальним аналізом системи пільг, виплат та іншого матеріального забезпечення, їх доступністю для ветеранів і ветеранок,

які є носіями різних статусів, можна ознайомитися у Білій книзі ГО «Юридична сотня» «Аналіз системи державної підтримки ветеранів та їхніх сімей в Україні»¹³ та Концепції політики щодо ветеранів та їх сімей¹⁴.

Ветеранам і ветеранкам гарантоване право на отримання низки грошових виплат. Зокрема, ветерани й ветеранки щороку можуть отримувати одноразову грошову допомогу до **Дня незалежності України**. Ця виплата призначена для всіх УБД. Можливість отримати інші виплати залежить від правового статусу. Так, у разі встановлення інвалідності внаслідок поранення чи захворювання, отриманих під час участі в бойових діях, ветерани та ветеранки мають право на **одноразову грошову допомогу у зв'язку зі встановленням інвалідності**. Їм також гарантується **отримання виплат підвищеного розміру**: залежно від групи інвалідності до призначеного розміру виплати додається від 30% до 50% прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність. У разі **тимчасової втрати працездатності** ветерани та ветеранки мають можливість отримати виплату, що за розміром відповідає розміру їхньої середньої заробітної плати.

Ветеранам і ветеранкам передбачено надання пільг та пріоритетності в питаннях, які стосуються **покращення житлових умов** та сплати за комунальні послуги. Так, 75-відсоткова знижка надається на сплату комунальних послуг, купівлю палива у разі відсутності централізованого опалення. Що стосується отримання житла у власність, то ветеранам і ветеранкам, які потребують покращення житлових умов, гарантується першочергове забезпечення житло-

вою площею, виділення земельних ділянок для будівництва житла. У випадку відсутності можливості надати ветерану житло має надаватися грошова компенсація. Проте така виплата доступна не всім ветеранам: її можуть отримати лише люди з інвалідністю внаслідок війни I та II групи, та внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО), які є УБД або особами з інвалідністю внаслідок війни III групи. Першочерговість також передбачена у проведенні безоплатного поточного капітального ремонту житлового приміщення.

Для ветеранів і ветеранок передбачено також інші способи набуття власності на житло. Зокрема це одержання позики на будівництво, пріоритет на вступ до житлово-будівельних кооперативів, співфінансування державою придбання житла, іпотечне кредитування, довгострокові кредити на будівництво у сільській місцевості.

Пільги також надаються за **користування зв'язком**: зокрема, ветерани та ветеранки можуть отримати знижку на оплату користування квартирним телефоном, на оплату основних та додаткових робіт з його встановлення, скористатися позачерговим правом на встановлення квартирних телефонів та користування всіма послугами зв'язку.

Ветеранам і ветеранкам гарантується право на **безоплатний проїзд громадським транспортом**, включно з усіма видами громадського транспорту, що доступні для використання у населених пунктах, а також громадським транспортом приміського сполучення, міжміськими автобусами. Також один раз на два роки ветерани й ветеранки мають можливість

13 – <https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2019/06/Bila-Knyga-Legal100.pdf>
14 – <https://veteranhub.com.ua/veteran-policy>

безоплатно скористатися проїздом в обидві сторони таким транспортом, як залізничний, водний, повітряний, міжміський автомобільний транспорт.

Ветерани й ветеранки **звільняються від сплати земельного податку. Також не всі їхні надходження оподатковуються.** Зокрема, оподаткуванню не підлягають одноразова грошова допомога до Дня незалежності, благодійна допомога, щомісячне довічне грошове утримання. Ветерани й ветеранки також **звільняються від сплати судового збору** у справах, що відкриті внаслідок порушення їхніх прав.

Додаткові можливості забезпечуються й для підвищення захищеності ветеранів та ветеранок на робочому місці. Ветерани й ветеранки можуть **скористатися щорічною відпусткою та додатковою відпусткою тривалістю 14 робочих днів.** Під час відпусток роботодавець зобов'язаний зберігати виплату ветеранові заробітної плати. Також ветеранам і ветеранкам має надаватися **пріоритет у збереженні робочого місця** у разі скорочення штату працівників.

Для ветеранів і ветеранок також передбачено можливість отримати **адресну допомогу** в разі, якщо розмір пенсії є нижчим за визначений для відповідної групи мінімум¹⁵, а також достроковий вихід на пенсію. Для осіб з інвалідністю внаслідок війни передбачені пенсії у зв'язку з інвалідністю з можливістю їх підвищення залежно від групи інвалідності. Членам сім'ї загиблих ветеранів і ветеранок виплачується пенсія у зв'язку зі втратою годувальника.

У сфері **охорони здоров'я** ветера-

нам і ветеранкам гарантується низка прав на безоплатні послуги та першочергове обслуговування. Так, ветерани й ветеранки мають можливість безоплатно отримати ліки, лікарські засоби, імунобіологічні препарати та вироби медичного призначення за рецептами лікарів. Безоплатно має надаватися послуга санаторно-курортного лікування або за неможливості забезпечити надання послуги повинна виплачуватися грошова компенсація за самостійне санаторно-курортне лікування. Законом гарантується також можливість пройти медичне обстеження щороку та у разі виходу на пенсію чи зміни місця роботи гарантується доступ до медичних закладів та поліклінік, до яких ветерани та ветеранки були прикріплені раніше.

Першочерговість у сфері охорони здоров'я надається ветеранам і ветеранкам в отриманні безоплатного зубопротезування, обслуговування у медичних інституціях – аптеках, лікувально-профілактичних закладах, – та під час госпіталізації.

Ветеранам і ветеранкам доступний для використання портал **е-Ветеран**. Він містить інформацію про допомогу та послуги, які можуть отримати ветерани, а також роз'яснення щодо статусів та особливостей їх отримання. Також на порталі є декілька електронних сервісів, зокрема, передбачена можливість подати заявку на отримання грошової допомоги від міжнародних організацій для людей з інвалідністю внаслідок війни I та II груп.

У червні 2022 року Постановою КМУ № 663 було затверджено Порядки проведення комплексного огля-

15 – Постановою КМУ від 28 липня 2010 р. № 656 «Про встановлення щомісячної державної адресної допомоги до пенсії особам з інвалідністю внаслідок війни та учасникам бойових дій» передбачається, що у разі, коли щомісячний розмір пенсійних виплат (з урахуванням надбавок, підвищень, додаткових пенсій, цільової грошової допомоги, сум індексації та інших доплат до пенсій, установлених законодавством, крім пенсій за особливі заслуги перед Україною) не досягає в осіб з інвалідністю внаслідок війни I групи – 650 відсотків прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність, II групи – 525 відсотків, III групи – 360 відсотків, в учасників бойових дій та постраждалих учасників Революції Гідності – 210 відсотків, таким особам з інвалідністю внаслідок війни, учасникам бойових дій та постраждалим учасникам Революції Гідності виплачується щомісячна державна адресна допомога до пенсії в сумі, якої не вистачає до зазначених розмірів.

ду системи соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України. Порядок передбачає, що кожні три роки проводитиметься **огляд спроможності державних установ та органів влади** забезпечувати соціальний захист ветеранам, членам їхніх сімей, членам сімей загиблих ветеранів та військовослужбовців. В публічному доступі інформація про проведення такого огляду чи його результатів станом на 31.12.2023 відсутня.

Під час експертних інтерв'ю, проведених у рамках цього дослідження, представники ветеранських громадських організацій висловлювали своє **занепокоєння щодо системи пільг**, які пропонуються ветеранам і ветеранкам. На їхню думку, політики щодо підтримки ветеранів потребують оновлення та більш системного, комплексного підходу. Вони висловлювали критику чинної системи соціального захисту ветеранів за такі її особливості:

- Перелік доступної підтримки **не відповідає реальності**, в якій перебувають ветерани й ветеранки та суспільство. Експерти й експертки говорили про те, що деякі з пільг вже втратили свою актуальність, є застарілими, а також користь деяких пільг є сумнівною. Зокрема, інформанти та інформантки зазначали, що розміри грошових виплат не є такими, які дозволяли би мати гідний рівень життя, задовольняти принаймні базові потреби.
- Перелік пільг та допомоги **не орієнтований на потреби ветеранів та ветеранок**. Експерти говорили про те, що наявна система

відштовхується від статусів людей, тоді як мала б орієнтуватися на потреби. Адже носії одного статусу можуть мати різний досвід участі в бойових діях, а також могли мати різні життєві ситуації, досвід до участі в бойових діях. Це впливатиме на те, якої підтримки вони потребуватимуть. Експерти та експертки також наголошували на тому, що важливо сприймати ветеранів і ветеранок не як гомогенну групу, розуміти всі відмінності між ними та враховувати ці відмінності при плануванні підтримки, не розглядати всіх ветеранів і ветеранок як представників вразливої групи.

- Наявній системі соціального захисту ветеранів **бракує комплексності**, вона скоріше нагадує перелік окремих пільг. Експерти й експертки говорили, що багато пільг та виплат не є узгодженими між собою, наявні дублювання. Іноді доступні пільги з однієї сфери життя перебувають у різних нормативно-правових актах. Це ускладнює розуміння ветеранами й ветеранками всіх гарантій, які вони мають.
- Пільги та матеріальне забезпечення орієнтовані на **«усереднений портрет» ветерана**. Експерти говорили про те, що система соціальних гарантій переважно орієнтується на чоловіка середнього віку. Натомість важливим є врахування гендерного та вікового аспектів.
- Експерти зазначали, що для планування підтримки ветеранів і ветеранок перш за все необхідно визначити кінцеву мету цієї підтримки. Вони радили планувати надання підтримки таким чином,

щоб вона сприяла **поверненню людини до повноцінного життя і можливості згодом перестати отримувати пільги та виплати.**

- В нормативно-правових актах, що регулюють надання виплат та пільг, **бракує деталізації**, зокрема, більш чіткого роз'яснення стосовно того, що саме маєтсья на увазі під деякими пільгами. Бракує детальної інформації про те, як отримати ту чи іншу допомогу, а також про те, які саме групи людей можуть на неї претендувати. Це створює проблеми в отриманні допомоги. Експерти наводили приклади, коли ветерани й ветеранки не могли отримати певні пільги, зокрема згадували про безоплатне зубопротезування, безоплатне отримання ліків, отримання земельних ділянок, покращення житлових умов тощо. За словами експертів, ветерани й ветеранки у своїх громадах з'ясовували, що існує значно більше обмежень у тому, хто може скористатися пільгами чи допомогою. Також ветерани й ветеранки часто не знають шляхів оскарження відмови у наданні пільг, допомоги. Переважно в цьому випадку вони звертаються до громадських організацій по допомогу.

- **Деякі з потреб зовсім не враховані** в чинній системі соціального захисту. Експерти згадували про важливість надавати ветеранам і ветеранкам після закінчення участі в бойових діях матеріальну підтримку протягом першого часу адаптації до цивільного життя. Це значно полегшило б їхній досвід та дало б час на відпочинок і відновлення, дозволивши не поспішати з пошуком роботи.

1.3. Соціальні послуги та система їх надання

Іншою важливою соціальною гарантією, передбаченою українським законодавством, є соціальні послуги. Оскільки наше дослідження присвячене оцінці можливості для ветеранів і ветеранок скористатися саме цією гарантією, у цьому розділі ми докладно опишемо, яка система соціальних послуг та організація їх надання передбачена чинним законодавством України.

1.3.1. Загальні характеристики системи

Закон «Про соціальні послуги» – це основний нормативний акт, що регулює сферу надання соціальних послуг, визначає права та обов'язки надавачів, отримувачів а також органів місцевої та центральної влади у сфері надання соціальних послуг. Чинна редакція закону вступила у дію з початку 2020 року і також втілює основні засади реформи соціальних послуг, що триває у країні останні роки.

У Законі соціальна послуга визначається як дія, що має три можливі спрямування:

- профілактику складних життєвих обставин, тобто, запобігання їх виникненню або ж потраплянню особи або сім'ї в такі обставин

(послуги соціальної профілактики);

- сприяння подолання особою або сім'єю таких обставин **(послуги соціальної підтримки);**

- мінімізацію їхніх негативних наслідків для особи або сім'ї, які в них перебувають, тобто підтримку їхньої життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду **(послуги соціального обслуговування).**

Таким чином, розуміння соціальних послуг у чинному законодавстві невіддільно поєднане із таким явищем, як **складні життєві обставини (далі – СЖО)**. Відповідно до закону, це обставини, що «негативно вплива-

ють на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа та/або сім'я не може подолати самостійно». Серед чинників, які можуть призводити до СЖО, згадуються похилий вік, інвалідність, хвороби, що потребують тривалого лікування, та невиліковні хвороби, обмеженість або втрата рухової активності, психічні та поведінкові розлади, безробіття, бездомність, малозабезпеченість, втрата соціальних зв'язків, насильство за ознакою статі та домашнє насильство, шкода завдана бойовими діями, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією та деякі інші чинники¹⁶. При цьому особи та сім'ї, що мають найвищий ризик потрапляння в СЖО через вплив цих чинників, відповідно до закону вважаються **вразливими групами населення**.

Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений Постановою КМУ від 01 червня 2020 № 587, до таких груп зараховує зокрема осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в АТО; у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях; у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, а також членів сімей загиблих ветеранів війни, Захисників і Захисниць України.

Законодавство також розрізняє різні типи соціальних послуг, яких може потребувати людина або сім'я, залежно від своєї ситуації, а саме:

1) прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (це послуги інформування, консультування, посередництва, надання притулку, представництва інтересів тощо);

2) комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (це послуги догляду, спільного проживання, соціального супроводу, кризового втручання, підтриманого проживання, соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції тощо);

3) комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (зокрема, ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам з психічними розладами та іншим);

4) допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (як-от продукти харчування, засоби особистої гігієни, засоби для прибирання, догляду, а також одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

Залежно від потреби людини послуги можуть надавати як разово – зокрема екстренно (наприклад, у

¹⁶ – Вичерпний перелік чинників, що можуть призводити до потрапляння особи або сім'ї в СЖО, представлений у ст. 1. п. 1 Закону «Про соціальні послуги».

випадках домашнього насилля), – чи тимчасово протягом певного часу, так і постійно.

Перелік соціальних послуг, їхній короткий опис та строки надання, а також перелік категорій отримувачів цих послуг містяться у Класифікаторі соціальних послуг (затверджений Постановою КМУ від 23.06.2020 № 429). Чинна редакція класифікатора містить 43 соціальні послуги.

Ст. 17 Закону «Про соціальні послуги» передбачає, що надання соціальних послуг повинно відбуватися відповідно до затверджених Міністерством соціальної політики (далі – Мінсоцполітики) **державних стандартів надання кожної послуги**. Загальні положення щодо встановлення державних стандартів передбачені Законом України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». У державному стандарті соціальних послуг встановлюються вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності соціальних послуг, зокрема на кожному етапі їх надання, а також визначаються зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, показники їхньої якості. Загалом наразі існує 29 таких державних стандартів – тобто не для всіх соціальних послуг, що є у Класифікаторі.

Законодавство України передбачає, що надавачами соціальних послуг можуть бути установи різної організаційно-правової форми, а саме як державні та комунальні підприємства, установи та заклади (утворені відповідними органами влади), так і недержавні підприємства, установи, організації, громадські об'єднан-

ня, благодійні, релігійні організації, а також фізичні особи-підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності¹⁷. Соціальні послуги можуть надаватися також в установах, які мають інший профіль діяльності як свій основний. Наприклад, комунальні неприбуткові підприємства у сфері охорони здоров'я можуть надавати деякі соціальні послуги, як-от послугу стаціонарного догляду та інші. Важливо, що надавачами соціальних послуг відповідно до законодавства є лише ті установи, які включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг¹⁸. Для цього вони повинні відповідати критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, що передбачені Постановою КМУ № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» від 3 березня 2020 року.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг (далі – Реєстр) є одним з елементів Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (далі – ЄІССС)¹⁹, пілотне впровадження якої розпочалось наприкінці 2021 року. Створення ЄІССС передбачено Стратегією цифрової трансформації соціальної сфери, схваленою Урядом в жовтні 2020 року²⁰. Наповнення розділу надавачів соціальних послуг у Реєстрі розпочалося у лютому 2021 року. Забезпечення ведення Реєстру на місцевому рівні чинне законодавство покладає на ОМС. Саме структурні підрозділи з питань соціального захисту населення є реєстраторами, що вносять інформацію у Реєстр. Станом на сьогодні триває робота реєстрато-

17 – Надання соціальних послуг з догляду без здійснення підприємницької діяльності регулюється Законом України «Про надання соціальних послуг», Постановою КМУ № 1040 «Деякі питання призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі» від 6 жовтня 2021 року та іншими нормативними актами.

18 – <https://www.msp.gov.ua/content/reestr-nadavachiv-socialnih-poslug.html>

19 – Регулюється Постановою КМУ № 404 Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери від 14 квітня 2021 р.

20 – Розпорядження КМУ №1353-р від 28 жовтня 2020 р.

рів у тестовому середовищі розділу про отримувачів соціальних послуг Реєстру. Реєстр призначений для внутрішніх користувачів, таких як Мінсоцполітики, Міністерство фінансів, Національна соціальна сервісна служба, та інших органів центральної влади для перегляду та аналізу відомостей, що містяться у Реєстрі, а також для ОМС (у першу чергу як реєстраторів) та надавачів соціальних послуг, що мають доступ до Реєстру²¹.

1.3.2. Роль і повноваження громад у наданні соціальних послуг

Важливим для нашого дослідження є визначення переліку **базових соціальних послуг**, передбаченого ст. 16 п. 6 Закону «Про соціальні послуги». Саме базові соціальні послуги особа або сім'я, яка їх потребує, має право отримати максимально наближено до місця свого проживання або вдома. Реалізацію цього права відповідно до чинного законодавства повинні забезпечувати виконавчі органи місцевого самоврядування у громаді. Тобто надання базових соціальних послуг повинне бути розвиненим та доступним у громаді відповідно до актуальних потреб населення, яке в ній проживає. Це відображає той перерозподіл повноважень між центральними та місцевими органами влади у сфері соціального захисту, який відбувся внаслідок децентралізації. Для реалізації покладених на громади по-

вноважень у структурі ОМС має бути створений відповідний структурний підрозділ.

Отже, базовими є такі соціальні послуги:

- 1) догляд вдома, денний догляд;
- 2) підтримане проживання;
- 3) соціальна адаптація;
- 4) соціальна інтеграція та реінтеграція;
- 5) надання притулку;
- 6) екстрене (кризове) втручання;
- 7) консультування;
- 8) соціальний супровід;
- 9) представництво інтересів;
- 10) посередництво;
- 11) соціальна профілактика;
- 12) натуральна допомога;
- 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пе-

21 – Згідно з Постановою КМУ № 99 Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг від 27 січня 2021 року.

- ресуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- 14) переклад жестовою мовою;
 - 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
 - 16) супровід під час інклюзивного навчання;
 - 17) інформування;
 - 18) медіація.

Згідно ст. 11 п. 4 Закону України «Про соціальні послуги» ОМС повинні **проводити оцінку потреб населення у соціальних послугах**, аби забезпечити організацію надання тих послуг, які затребувані у громаді. Така оцінка має проводитись відповідно до Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах, затвердженого Наказом № 30-Н Міністерства соціальної політики (далі – Мінсоцполітики) від 9 квітня 2023 року. Її виконання має здійснюватися спеціальною робочою групою з питань визначення потреб населення у соціальних послугах. Оцінка має відбуватися відповідно до періодів планування:

- **що три роки** – для середньострокового планування;
- **щорічно** – для короткострокового планування.

Для визначення потреб населення у соціальних послугах на середньостроковий період має проводитись соціальне дослідження, що передбачає збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території громади вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у СЖО і не можуть самостійно їх подолати, а також про їхні потреби у соціальних послугах. Оцінка також включає збір даних та аналіз інформації про акту-

альний стан надання соціальних послуг у громаді, зокрема про наявних надавачів соціальних послуг та їхні ресурси для надання соціальних послуг; забезпеченість вразливих груп населення соціальними послугами; організаційну спроможність територіальної громади у забезпеченні населення соціальними послугами; стан обізнаності населення про соціальні послуги, що надаються у громаді, їхній зміст та порядок надання. Відповідно до Порядку, інформація збирається шляхом надсилання інформаційних запитів, проведення опитувань, інтерв'ю, фокус-груп.

За результатами визначення потреб та обраних пріоритетів ОМС розробляють **місцеві цільові програми розвитку/надання соціальних послуг** на середньостроковий період, а також, за необхідності, вносять зміни до стратегії розвитку територіальної громади та плану заходів з її реалізації. Саме місцева цільова програма має бути ключовим документом, на основі якого планується та реалізується комплекс заходів щодо надання соціальних послуг у громаді. Відповідну бюджетну програму розробляє робоча група при виконавчому комітеті місцевої ради.

Для потреб короткострокового планування та коригування наявних програмних документів визначення актуальних потреб населення у соціальних послугах проводиться також щорічно. Для цього використовуються результати моніторингу надання соціальних послуг, а також збираються додаткові дані. Відповідальність за проведення щорічної оцінки покладена на місцевий орган соціального захисту населення.

Окрім цього, на ОМС покладається

ся обов'язок **вживати заходів для безпосереднього виявлення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у СЖО**, а також **інформувати населення про перелік соціальних послуг, їхній зміст і порядок надання** у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я.

Таким чином можна бачити, що саме на основі постійного оцінювання потреб ОМС мають планувати відповідні управлінські рішення щодо організації надання необхідних послуг, передусім базових. Законодавство передбачає, що ОМС можуть робити це шляхом залучення наявної у громаді мережі надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору (і за потреби шляхом заснування нових надавачів соціальних послуг у цій мережі), а також вдаючись до залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору. Таке залучення може відбуватися шляхом закупівлі необхідних послуг із застосуванням механізму соціального замовлення²², а також шляхом державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм та інших форм залучення й співпраці з недержавними установами, що передбачаються чинним законодавством²³.

ОМС також відповідальні за координацію діяльності суб'єктів системи надання соціальних послуг на місцевому рівні та забезпечення взаємодії між надавачами соціальних послуг та органами, установами, закладами, фізичними особами-підприємцями, які в межах своєї компетенції надають на території громади допомогу вразливим групам населення та особам і

сім'ям, які перебувають у СЖО, та/або здійснюють їхній захист.

Децентралізація передбачала перерозподіл повноважень центральних та місцевих органів влади щодо відповідальності за забезпечення основних соціальних гарантій також у тому, що стосується їх фінансування. Відтак з початку 2020 року ОМС відповідають за розробку, фінансування та виконання місцевих цільових програм надання соціальних послуг/соціального захисту населення, ґрунтуючись на проведеній оцінці потреб. **Основним джерелом видатків на надання базових соціальних послуг є місцеві бюджети громад. Це фінансування також може бути доповнене з коштів, отриманих громадами з регіональних та обласних цільових програм у сфері соціального захисту**, що реалізуються у відповідному році/роках. Це відповідає ст. 27 Закону «Про соціальні послуги», яка передбачає, що фінансування надання соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги та інших джерел, не заборонених законом.

Передусім на ОМС покладається утримання мережі комунальних надавачів-соціальних послуг, що є в громаді, а також зобов'язання щодо забезпечення підвищення професійної компетентності та кваліфікації працівників комунальних надавачів соціальних послуг, заснованих ними. А у разі залучення до надання соціальних послуг надавачів недержавного сектору оплата соціальних послуг, що

22 – Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації залученим надавачам вартості наданих соціальних послуг регулюється Постановою КМУ № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» від 1 червня 2020 року.

23 – Наприклад, шляхом надання фінансової підтримки статутної діяльності громадських організацій, що провадять діяльність на території громади; шляхом співфінансування статутної діяльності громадських організацій, співфінансування громадських робіт тощо.

надаються за рахунок бюджетних коштів, здійснюється шляхом компенсації надавачам вартості таких послуг²⁴ з коштів відповідної цільової програми.

ОМС також відповідальні за здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їхньої якості, що повинна здійснюватися у порядку, затвердженому Постановою КМУ № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» від 1 червня 2020 року, а також за забезпечення дотримання прав отримувачів соціальних послуг і здійснення контролю за цільовим використанням бюджетних коштів, спрямованих на фінансування соціальних послуг²⁵.

1.3.3. Порядок отримання та оплати соціальних послуг

Надання соціальних послуг окремій особі або сім'ї здійснюється шляхом ведення випадку²⁶, що включає такі етапи:

- аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг або повідомлення про осіб або сім'ю, яка перебуває у СЖО або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю;
- оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах²⁷;
- прийняття рішення про надання

соціальних послуг з урахуванням результатів оцінки²⁸;

- розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;
- укладення договору про надання соціальних послуг;
- виконання договору та індивідуального плану надання соціальних послуг;
- здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їхньої якості²⁹.

24 – У тому числі з встановленням диференційованої плати для їхніх отримувачів.

25 – Вичерпний перелік повноважень ОМС у сфері організації надання соціальних послуг, представлений у ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги».

26 – Ведення випадку не застосовується у разі надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово).

27 – Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюється шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з особою/сім'єю та їхнім найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку. Таке оцінювання здійснюють фахівці із соціальної роботи, соціальний працівник, соціальний менеджер. У разі необхідності до оцінювання залучаються медичні фахівці, психологи, реабілітологи, ерготерапевти та інші фахівці. Оцінювання здійснюється протягом п'яти робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг. Слід зауважити, що наразі відсутній Порядок проведення такої оцінки для різних категорій отримувачів, затверджений Мінсоцполітики.

28 – Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів приймає структурний підрозділ з питань соціального захисту населення протягом 10 робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг екстрено (кризово) приймається невідкладно, не пізніше однієї доби з моменту одержання відповідної заяви, звернення, повідомлення.

29 – Має здійснюватися у порядку, затвердженому Постановою КМУ №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» від 1 червня 2020 року.

Чинна редакція Закону «Про соціальні послуги» також передбачає **диференційований підхід до оплати вартості соціальних послуг** їхніми отримувачами; слід зазначити, що цей підхід до оплати був нововведенням Закону. Відповідно до такого підходу, орган, який приймає рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг, або надавач соціальних послуг, проводить оцінку доходів особи, якій надається соціальна послуга³⁰, і залежно від цього визначається, яка частина її вартості має бути сплачена отримувачем³¹. Так, ті отримувачі соціальних послуг, чий середньомісячний сукупний дохід перевищує два прожиткові мінімуми, але не перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб, повинні сплачувати 75% вартості соціальної послуги. Повну вартість отриманих соціальних послуг³² повинні сплачувати ті особи, чий середньомісячний дохід перевищує чотири прожиткові мінімуми. Також за повну плату надаються соціальні послуги понад обсяг, визначений державними стандартами соціальних послуг.

Особам, чий середньомісячний сукупний дохід становить менше двох прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб, а також окремому переліку осіб, що визначений у ст. 28 п. 2 Закону «Про соціальні послуги»³³, незалежно від їхніх доходів, всі соціальні послуги надаються державними та комунальними надавачами соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів.

Також такі соціальні послуги, як інформування, консультування, надання притулку, представництво інтересів, переклад жестовою мовою, а також соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово), надаються державними та комунальними надавачами соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів всім, хто їх потребує, незалежно від їхніх доходів.

30 – Середньомісячний сукупний дохід отримувача соціальних послуг для визначення права на отримання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів або з установленням диференційованої плати обраховується відповідно до Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг, затвердженої Наказом №150 Мінсоцполітики від 17 травня 2022 року.

31 – Це має відбуватися відповідно до Порядку встановлення диференційованої плати за надання соціальних послуг затвердженого Постановою КМУ № 429 від 1 червня 2020 року.

32 – Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги, затверджений Постановою КМУ № 428 від 1 червня 2020 року, встановлює механізм регулювання тарифів на соціальні послуги, перелік яких визначається вже згаданим Класифікатором.

33 – До переліку, зокрема, належать особи, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, особи з інвалідністю I групи, особи, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

1.3.4. Особливості регулювання надання соціальних послуг під час дії воєнного стану

14 квітня 2022 року ВРУ був прийнятий Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях», який вносить зміни до Законів України «Про соціальні послуги» та «Про правовий режим воєнного стану». Окрім того, Постановою КМУ від 07 травня 2022 року № 560 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» внесено зміни до деяких постанов щодо надання соціальних послуг.

Закон передбачає такі дії на час воєнного стану:

- для прийняття рішення про надання соціальних послуг не застосовується ведення випадку, натомість соціальні послуги надаються екстрено (кризово), тобто рішення приймаються протягом однієї доби;
- право приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) надається безпосередньо надавачам соціальних послуг;
- до кола суб'єктів, які можуть виявляти осіб у СЖО, було включено волонтерів³⁴;
- розширюється перелік осіб, які маю право на безоплатне (за кошти місцевого бюджету) отримання

всіх соціальних послуг незалежно від рівня доходів – таке право отримують особи, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом³⁵, тимчасовою окупацією;

- розширюються повноваження військових адміністрацій в частині управління надавачами соціальних послуг, організації надання ними соціальних послуг;
- розширюються повноваження обласних, Київської міської державних адміністрацій, виконавчих органів сільських, селищних, міських рад шляхом надання їм можливості визначати особливості прийняття рішення про надання соціальних послуг;
- вносяться зміни в порядок оцінки середньомісячного сукупного доходу особи для визначення оплати вартості послуг.

Крім цього:

- під час дії воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення (скасування) не проводиться оцінка якості соціальних послуг³⁶;
- у разі відсутності надавачів необхідних соціальних послуг у громаді за місцем проживання / перебування особи, яка потребує їх надання, чи в найближчій за місцем розташування громаді або

34 – Ця зміна була внесена з розрахунком, що, здійснюючи волонтерську діяльність, наприклад перевозячи гуманітарну допомогу, волонтери можуть виявляти осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які потребують сторонньої допомоги.

35 – Термін «шкода, завдана збройним конфліктом» означає, зокрема, матеріальну, фізичну, психологічну шкоду, яка була завдана особі/сім'ї та спричинила потрапляння такої особи/сім'ї у СЖО.

36 – Відповідно до п.17 Постанови КМУ № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» від 1 червня 2020 року зі змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 560 від 07.05.2022 року.

якщо запропонована соціальна послуга задовольняє потреби особи лише частково, уповноважений орган у сфері соціального захисту громади повинен визначити потенційних надавачів таких соціальних послуг і здійснити заходи щодо їх залучення до надання соціальних послуг, у тому числі для забезпечення їх фінансування³⁷;

- у разі неможливості задоволення потреби жителів громади в наданні тих чи інших соціальних послуг, крім базових соціальних послуг, уповноважений орган повинен інформувати про це обласну чи Київську міську держадміністрацію для забезпечення створення необхідних соціальних послуг на території відповідної громади³⁸.

1.3.5. Ключові пілотні проєкти у сфері соціальних послуг

Наразі система соціальних послуг все ще перебуває у стані реформування, основним нормативним підґрунтям якого став уже згаданий Закон «Про соціальні послуги» у чинній редакції, що вступила в дію на початку 2020 року. За ці три роки було підготовлено низку важливих нормативних актів, що сприяли імплементації реформи, а також її узгодженню з реформою територіально-адміністративного устрою. У процесі впро-

вадження — основні компоненти цифрової ЄІССС; було розроблено та затверджено чинний Класифікатор соціальних послуг, оновлена та розроблена певна кількість державних стандартів надання соціальних послуг.

Крім цифровізації сфери, серед пріоритетних напрямків роботи центральних органів влади у сфері соціальної політики можна виділити два інших виразних напрямки. Це під-

37 – Там само, п.40 зі змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 560 від 7 травня 2022 року.

38 – Зокрема шляхом планування та фінансування видатків для задоволення потреб осіб/сімей регіону в соціальних послугах у межах регіональних і місцевих соціально-економічних програм розвитку.

тримка впровадження нових механізмів фінансування соціальних послуг та залучення недержавних надавачів, а також розробка та впровадження нових соціальних послуг. Найчастіше це відбувається шляхом пілотування окремих ідей у відібраних громадах. Коротко перелічимо ті з них, які пілтуються наразі та можуть бути дотичними до теми нашого дослідження:

- **Експериментальний проєкт щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя**³⁹, який координується Міністерством у справах ветеранів. Метою цього проєкту є вироблення і відпрацювання механізму надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя ветеранам і ветеранкам війни, членам їхніх сімей, членам сімей загиблих ветеранів і ветеранок війни та загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, а також військовослужбовцям і військовослужбовицям, які брали безпосередню участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, та були звільнені з військової служби, зокрема демобілізовані у визначеному законом порядку. Проєкт впроваджується у 10 областях: Вінницька, Дніпропетровська, Львівська, Миколаївська, Закарпатська, Київська, Сумська, Полтавська, Харківська області та місто Київ. Ідея проєкту полягає в забезпеченні ветеранів та ветеранок індивідуальними помічниками, які сприяли б їхній

адаптації до цивільного життя, виступали б посередниками у спілкуванні з органами влади, сприяли б захисту прав, отриманню соціальних гарантій та послуг. До функцій помічника ветерана належить допомога з працевлаштуванням, пошук можливостей для перекваліфікації / підвищення кваліфікації, інформування щодо державних програм підтримки для ветеранів та ветеранок, можливості отримати психологічні послуги, доступних соціальних гарантій та послуг, супровід у їх отриманні, допомога з пошуком житла, надання допомоги в оформленні документів⁴⁰.

- **Експериментальний проєкт щодо запровадження комплексної соціальної послуги формування життєстійкості**⁴¹, який координується Мінсоцполітики. Перш за все цей проєкт пілотує новий підхід до фінансування соціальних послуг шляхом проведення конкурсу серед надавачів соціальних послуг, за результатами якого з переможцями укладаються договори про забезпечення надання соціальної послуги формування життєстійкості. Відповідальність за це несе Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю, а фінансування надходить з державного бюджету. Іншими учасниками експериментального проєкту є самі громади, які повинні бути готові виділити приміщення, що перебуває у власності громади, є вільним і придатним для використання і не потребує значних вкладень у забезпечення безбар'єрності. У рам-

39 – Реалізується на підставі Постанови КМУ № 652 «Про реалізацію експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя» від 19 червня 2023 року.

40 – Детальніший опис проєкту розміщено на сайті Міністерства у справах ветеранів: <https://mva.gov.ua/ua/pomichnik-veterana/opis-proyektu>

41 – Реалізується на підставі Постанови КМУ №1049 від 03 жовтня 2023 року «Про реалізацію експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості» Мінсоцполітики до 31 грудня 2024 року в межах бюджетних асигнувань на відповідний період, передбачених за бюджетною програмою 2501530 «Соціальний захист громадян, які потрапили у складні життєві обставини».

ках пілотного проекту у відібраних громадах за рахунок залучених коштів буде забезпечено: облаштування Центрів Життестійкості, оплату адміністрування та надання послуг (керівника, адміністратора, кейс-менеджера, координаторів для роботи з відібраними надавачами соціальних послуг та з волонтерами (до 5 осіб) у Центрі впродовж 12 місяців; навчання та супервізію для працівників та надавачів соціальних послуг у Центрі Життестійкості; методичну підтримку. По-друге, цей пілот має визначити зміст, обсяг, порядок надання комплексної соціальної послуги з формування життестійкості, що покликана сприяти на території громади:

- підтримці психічного здоров'я населення та зниженню загального рівня стресу і тривожності;
- адаптації осіб та сімей до кризових ситуацій (зокрема, воєнних дій, тимчасової окупації, проявів насильства, порушень прав людини), набуттю навичок стресостійкості⁴², а також запобіганню психологічній травматизації та мінімізації ризиків психологічної ретравматизації;
- забезпечення комплексного підходу до надання соціальних послуг особам та сім'ям, які перебувають у СЖО та/або належать до вразливих груп населення;
- зміцненню сімейних і родинних зв'язків;
- зміцненню та координації волонтерського руху;
- підвищенню соціальної згуртованості.

- **Експериментальний проєкт щодо участі соціального працівника в мультидисциплінарних реабілітаційних командах.** За інформацією Міністерства охорони здоров'я⁴³ (далі – МОЗ) у пілотному проєкті беруть участь 14 медичних закладів. До роботи реабілітаційних команд цих закладів було долучено соціальних працівників. Метою проєкту є сприяння можливості отримання соціальних послуг паралельно з медичними. Функції соціального працівника в мультидисциплінарній команді полягають у виявленні СЖО та плануванні необхідної допомоги, відновленні документів, інформуванні щодо системи соціального захисту, проходження військово-лікарської комісії (далі – ВЛК) та медико-соціальної експертизи (далі – МСЕК), отримання безоплатної правової допомоги, послуг центру зайнятості, можливості отримати послугу соціального супроводу на робочому місці. Соціальний працівник також надає першу психологічну допомогу, послуги посередництва інтересів, соціальної адаптації. На сайті МОЗ зазначається, що залучені до проєкту соціальні працівники та працівниці проходили додаткове навчання, яке стосувалося навичок психосоціальної підтримки пацієнтів з видимими та невидимими травмами війни, мотиваційного консультування та етичної комунікації, юридичного супроводу під час оформлення допомоги, запитів.

42 – Визначається як «комплекс особистісних якостей, що дає змогу зменшити значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження без особливих шкідливих наслідків для власного здоров'я, інших людей та професійної діяльності».

43 – Опис проєкту розміщено на сайті МОЗ України: <https://moz.gov.ua/article/news/pacientiv-jaki-prohodjat-reabilitaciju-zabezpechat-dopomogou-socialnogo-pracivnika>

- **Експериментальний проект щодо програми соціального відновлення для військовослужбовців, військовослужбовиць та їхніх родин.** На сайті Мінсоцполітики міститься інформація про завершення пілотування цього проекту⁴⁴, яке проходило у Полтавській, Львівській, Хмельницькій областях⁴⁵. Проект реалізовувався спільно Мінсоцполітики та Міністерством оборони України (далі – Міноборони). У ньому взяло участь 40 військовослужбовців, військовослужбовиць та членів їхніх родин. Ідея проекту полягає у забезпечення тижневого відпочинку для ветерана та його сім'ї із супроводом команди фахівців та фахівчинь, що складається з психологів, соціальних педагогів, кейс-менеджерів, юристів та фізіотерапевтів. Фахова команда працює над психологічним та фізичним відновленням ветерана, сприяє його адаптації до цивільного життя та налагодженню взаємин з сім'єю.
- **Експериментальний проект щодо забезпечення соціального супроводу військових та їхніх сімей у військових частинах ЗСУ⁴⁶.** Проект реалізується Мінсоцполітики за участі військових частин (підрозділів) ЗСУ, перелік яких буде визначено Міноборони. Мета проекту – створити можливість для військовослужбовців, військовослужбовиць та членів їхніх сімей отримати соціальну підтримку одразу після мобілі-

зації шляхом залучення соціального працівника. До обов'язків соціального працівника належатиме надання консультацій щодо психосоціальної підтримки, налагодження комунікації в сім'ї, допомога та супровід під час мобілізації. Проект також передбачає можливість закупівлі послуг у приватних підприємців, юридичних осіб, громадських та благодійних організацій. До кінця 2023 року планується провести тестування проекту не більше ніж у 5 військових частинах, до кінця 2024 року – не більше ніж у 35 військових частинах.

- **Експериментальний проект щодо навчання соціальних працівників при територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки (далі – ТЦК СП).** За словами радниці Міністерки соціальної політики⁴⁷, було організовано навчання для 500 працівників та працівниць ТЦК СП щодо надання соціальних послуг військовослужбовцям і військовослужбовицям. У навчанні брали участь представники та представниці підрозділів ТЦК СП з різних регіонів. Наразі Мінсоцполітики, Міноборони та ГО «Простір можливостей» працюють над розробкою шляхів посилення діяльності ТЦК СП.

- **Експериментальний проект щодо надання адміністративних послуг ветеранам і ветеранкам за принципом «єдиного вікна»⁴⁸.**

44 – «Мінсоцполітики та Міноборони України успішно реалізували пілотування програми декомпресії та соціальної підтримки для військовослужбовців і їхніх близьких», <https://www.msp.gov.ua/news/22758.html>

45 – Інформацію про області, які брали участь у пілотуванні, а також про тривалість відпочинку Міністерка соціальної політики озвучила під час форуму «Реабілітація ветеранів та військовослужбовців: основні виклики для України»: <https://www.msp.gov.ua/news/22952.html>

46 – Реалізується відповідно до Постанови КМУ від 3 жовтня 2023 року №1050 «Про реалізацію експериментального проекту із запровадження договірної форми надання соціальної послуги із соціального супроводу військовослужбовців та членів їх сімей у військових частинах (підрозділах) Збройних Сил».

47 – Радниця Міністерки Наталія Кавецька розповіла про проект на круглому столі «Програми з соціальної підтримки військових та перший досвід роботи помічників ветерана у громадах»: <https://www.msp.gov.ua/news/23007.html>

48 – Інформація про проект доступна на сайті Мінветеранів: <https://mva.gov.ua/ua/news/minveteraniv-provelo-navchannya-dlya-1000-administratoriv-cnapiiv-shchodo-yakosti-nadannya-adminposlug-veteranam-ta-chlenam-yihnih-simej>

Мінветеранів та Всеукраїнська асоціація Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) організували навчання для працівників ЦНАПів щодо надання адміністративних послуг ветеранам і ветеранкам. Зокрема, навчання стосувалося механізмів та особливостей надання послуг, доступних для ветеранів і ветеранок, навичок взаємодії та комунікації під час надання послуг. У навчанні взяли участь 1015 працівників та працівниць в онлайн та офлайн форматах. Надалі вони надаватимуть послуги ветеранам і ветеранкам за принципом «єдиного вікна» і відповідатимуть за збір усіх необхідних довідок. У межах проєкту також проводилася координаційна зустріч керівників та керівниць ЦНАПів щодо організації роботи «єдиного вікна» для надання послуг ветеранам і ветеранкам.

- **Експериментальний проєкт щодо створення інституту ветеранського кейс-менеджера⁴⁹.** ГО «Простір можливостей» спільно з Мінсоцполітики організували пілотне навчання для опанування навичок, необхідних для роботи кейс-менеджерами у справах ветеранів. Зокрема, це знання юридичної системи та системи соціальних послуг, вміння проводити визначення потреб, комунікаційні та адвокаційні навички, навички ведення випадку. У навчанні взяли участь 30 осіб з Львівської, Рівненської та Хмельницької областей. Надалі навчання планується масштабувати. Ідея роботи кейс-менеджера полягає в тому, що такий фахівець має розробити індивідуальний план соціальної адаптації та реінтеграції для кожного ветерана та надати йому всю необхідну інформацію щодо дій для успішної реабілітації.

49 – Пілотування проєкту відбувалося за фінансової підтримки Проєкту USAID «Економічна підтримка України» та ICAP Єднання: <https://era-ukraine.org.ua/v-ukraini-rozpochalosia-navchannia-keys-menedzheriv-i-aki-pratsiuvatymut-iz-veteranamy-ta-veterankamy/>

Надання соціальних послуг у громадах: стан справ

Одним із ключових завдань нашого дослідження було з'ясувати, якою зараз є ситуація із наданням соціальних послуг у громадах, а також дізнатися, як втілюються (або не втілюються) на практиці вимоги чинного законодавства у сфері соціальних послуг, описані у попередньому розділі, та які труднощі із забезпеченням своїх мешканців соціальними послугами виникають у громадах. Спілкуючись з представниками й представницями громад на ці теми в рамках проведених інтерв'ю, ми спиралися передусім на наявну експертизу учасниць дослідницької команди та опрацьованих джерел. Тобто, з одного боку, ми намагалися перевірити, наскільки проблеми, про які ми вже знали, є поширеними у громадах різного типу (міські, сільські, селищні), а також хотіли глибше їх описати та зрозуміти, як громади ці проблеми вирішують. З іншого боку, ми прагнули зібрати максимально багато інформації про те, що самі громади, в особі ОМС та комунальних надавачів соціальних послуг, вважають своїми ключовими проблемами, з чим їх пов'язують та як оцінюють їх в контексті надання послуг ветеранам.

2.1. Наскільки громадам вдається забезпечувати своїх мешканців базовими соціальними послугами

Кожну розмову з представниками й представницями громад ми розпочинали з питання про поточну спроможність громади забезпечувати своїх мешканців та мешканок базовими соціальними послугами, оскільки цей обов'язок на неї покладає чинне законодавство. Доступ до базових послуг – це основа, з якої варто починати розмову про спроможність громади забезпечити соціальними послугами ветеранів, тому що спершу треба з'ясувати, наскільки громади в принципі спроможні забезпечувати своє населення принаймні базовими соціальними послугами.

Безперечно, найкраще було б спиратися на кількісні дані, централізовано отримані від усіх громад, які є в Україні, і далі, шляхом інтерв'ю у громадах, намагатися скласти більш деталізовану картину. Проте, якщо така інформація і збирається профільним міністерством, вона не є публічно доступною.

Тому ми запитували безпосередньо начальниць і начальників структурних підрозділів (управлінь/відділів) з питань соціального захисту населення, чи вдається громаді забезпечити мешканцям доступ до базових послуг, і, за потреби, повторювали це питання на інтерв'ю з іншими представниками й представницями громади.

Слід зазначити, що більшості громад, з представниками й представницями яких ми поспілкувалися для цього дослідження, наразі не вдається забезпечити своїм мешканцям доступ до всіх 18 базових послуг, передбаче-

них Законом «Про соціальні послуги». Це досить важлива знахідка, з огляду на те, що до вибірки входили як міські⁵⁰, так і селищні та сільські громади; всі вони відрізнялися за розміром і географічним розташуванням.

Серед базових послуг, надання яких не вдається забезпечити, в інтерв'ю найчастіше згадувались:

- підтримане проживання;
- денний догляд/денне перебування;
- супровід під час інклюзивного навчання;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- переклад жестовою мовою.

Також ми говорили з представниками й представницями громади про послуги, що не входять у перелік базових. Найчастіше вони згадували, що їм не вдається забезпечувати своїх мешканців та мешканок послугами, які передбачають проживання, а саме стаціонарний догляд і надання притулку.


Варто зазначити, що сама розмова про забезпечення мешканців соціальними послугами була доволі складною. Дуже часто нам відповідали, що громада забезпечує мешканців та мешканок усіма послугами, які їм потрібні.

Тож ми почали уточнювати, по-перше, чи всі послуги з переліку


базових громада наразі може забезпечити своїм мешканцям та мешканкам, а, по-друге, як саме проводиться оцінка потреб населення у соціальних послугах та виявлення осіб, яким потрібна підтримка.

У такий спосіб нам вдалося з'ясувати, що в кожній громаді, з представниками й представницями якої ми поспілкувалися, є складнощі із наданням щонайменше однієї послуги з переліку базових.


Окрім цього, ми підтвердили свою гіпотезу про те, що проблемною є сама оцінка потреб мешканців та мешканок громади у соціальних послугах. Не всі громади проводять оцінку відповідно до вимог чинного законодавства. За словами опитаних нами представників та представниць ОМС у громадах, це відбувається через **брак кадрових ресурсів в ОМС** (йдеться не стільки про брак кваліфікованих фахівців, скільки про недостатню кількість спеціалістів у відповідних структурних підрозділах ОМС як таку), а також через **динамічні переміщення людей під час війни**. Ось як наявність необхідних ресурсів для проведення оцінки потреб та складання паспорту громади описує представниця керівної ланки ОМС однієї з громад:


 Ми розуміємо, що це величезна робота. Фахівці в нас у відділі соціального захисту, у виконавчому органі в галузі соціального захисту – три спеціалісти і керівник. І я б сказала вам скільки ще напрямків вони ведуть. [...] [Оцінка] – робота не одного дня, не одного місяця. Разом з тим ми повинні, через те, ну, будемо намагатися. Є ночі для цього, вихідні. Ну, і плюс працює два центри⁵¹. [...] – **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРО-**

МАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

 Я бачу проблему, що через того таке велике навантаження, можливо, не вистачає часу вчасно зробити якийсь аналіз чи якусь статистику. Хоч все рівно дівчата роблять усе ночами, це робиться. Але [бракує часу] на якусь документальну роботу, оскільки це робота «в полях» в основному, то з документами [...] – коли ми їх підтягуємо? Вночі. – **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Проблеми з доступом до актуальних та повних адміністративних даних теж ускладнюють проведення оцінки потреб мешканців і мешканок громади у соціальних послугах. Наші інформанти з ОМС зазначали, що потрібні дані не завжди вдається отримати від установ, розташованих у громаді. Крім того, попри децентралізацію, майже всі статистичні дані та значна частина адміністративних даних досі збираються агреговано на рівні областей, а не громад.

 [...] такі проблемні питання, як забезпечення повною базою інформації про осіб певних категорій, ми її просто, цю базу, набиваємо самостійно. І наш улюблений софтвер, наше пенсійне нам не завжди дає інформацію про цих осіб. І отож ми збираємо як те СБУ, з кожної нитці по миру. – **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] У нас немає доступів до реєстрів взагалі. І ми стикаємося з

тим, що навіть коли ми робимо запити, наприклад, в пенсійний фонд, нам вже просто перестали давати інформацію. Тому що там закрита інформація, це там персональні дані і так далі. Навіть якусь статистичну інформацію ми напрацьовуємо самостійно, виходячи, скажімо, там, із роботи в інших напрямках. Наприклад, для того, щоб вчислити, скільки у нас людей з інвалідністю, ми в жодному органі державному не могли найти цю інформацію. І в результаті ми [...] працювали з гуманітарною допомогою і просто через оголошення зібрали інформацію.

– **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**




Наша громада вона не підключена до реєстрів. Я от хочу зайнятися цим питанням. [...] Тобто у нас питання – немає чіткого переліку, наприклад, візьмемо багатодітних [сімей], так. Або одиноких [літніх людей]. Чому немає? Тому що [...] наш відділ – не той орган, який приймає документи, де нарахування, де отримання [виплат відбувається], який видавав би посвідчення. Тобто адміністрація, наприклад, наш ЦНАП приймає документи. Там на багатодітну [сім'ю], на інші види соціальної допомоги. [...] Коли звертаєшся з офіційним листом до адміністрації, вони кажуть, що це захист персональних даних [...]. Або до пенсійного фонду. – **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Але також ми помітили, що частина громад ставиться до оцінки потреб у послугах, як до певної формальності. Переважно це не є проявом нерозуміння представників і представниць ОМС важливості цієї оцінки, а пов'язано передусім з обмеженістю ресурсів громад та пріоритизацією в таких умовах самого надання послуг тут і зараз. У багатьох інтерв'ю ця дилема вибору між тим, що наші інформанти нерідко називали «практичною діяльністю» (або, як у наведеній вище цитаті, «роботою в полі») та аналізом, який часто визначався в термінах «роботи з документами». Ці чинники часто призводять до того, що **оцінка потреб проводиться спрощено**⁵². Тобто шляхом надсилання інформаційних запитів до установ-надавачів соціальних послуг щодо кількості послуг, що надаються, та кількості людей, що їх отримують, а також шляхом збору основної доступної соціально-демографічної інформації про мешканців та мешканок громади.

Натомість виконувати ключову компоненту оцінки потреб – соціальне дослідження, яке громади повинні будуть проводити кожні три роки, згідно з останніми змінами до законодавства – на практиці громади не завжди готові. А без цієї компоненти, шляхом збору винятково адміністративних даних про ті послуги, що вже надаються, **неможливо якісно оцінити, надання яких послуг бракує у громаді**. Це особливо проблематично наразі, адже через війну у людей виникають запити на підтримку, яких раніше не було, при цьому склад громади змінюється через переміщення населення. Це стосується як потреб ВПО, так і військовослужбовців та їх-


52 – У кількох сільських громадах, з представниками й представницями яких ми спілкувалися в рамках досліджень, оцінка потреб взагалі не проводилася з моменту їх утворення

ніх сімей, а також мешканців і мешканок громади, які отримали статус УБД. Представники й представниці деяких ОМС на інтерв'ю це визнавали:

 Ми насправді не володіємо всією інформацією, проблемами всіх наших ветеранів, людей з інвалідністю, членів їх сімей, які на сьогоднішній день є. Тобто сам принцип – той хто знає, хто потребує, він звертається і він отримує цю допомогу. [...] навіть не про проблеми безпосередньо, скажімо, самих ветеранів, ми менше знаємо про сім'ї ветеранів. І це є проблемою. Тому що бувають випадки, коли людина у нас УБД, він продовжує воювати [...], в нього є, наприклад, вже та пільгова оця біда, але ми нічого не знаємо про те, чим живе його сім'я. І, я думаю, що це перш за все повинно стосуватися нас, ми повинні це знати. Просто в нас недостатньо ресурсу для того, щоб ми могли обійти кожен сім'ю ветерана, опитати, які проблеми є. – **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Представниці та представники керованої ланки деяких ОМС підтверджували, що іноді громади при оцінці потреб населення у соціальних послугах та інших видах допомоги занижують обсяг потреб, або ж формують так, аби його було реально задовольнити з наявних ресурсів. Поширеність ресурсного підходу до задоволення потреби у соціальних послугах ми могли опосередковано спостерігати у відповідях представниць та представників

ОМС на запитання щодо надання базових соціальних послуг:

 Надання базових соціальних послуг здійснюється відповідно до визначених потреб населення громади у соціальних послугах. Межі таких потреб забезпечує фінансування державного бюджету та місцевого. – **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Крім спрощеного підходу до проведення оцінки потреб, ми помітили, що оцінка потреб, а також виявлення осіб та сімей, що потребують допомоги та/або перебувають у СЖО, у громадах нерідко має досить виразний неформалізований характер⁵³. Особливо часто це звучало у розмовах з представниками й представницями сільських та селищних громад, але іноді – й міських. Представники ОМС та установ-надавачів соціальних послуг у сільських та селищних громадах, особливо невеликих і компактно розташованих, часто не бачать потреби в тому, щоб така оцінка та виявлення відбувалися за формалізованою процедурою. В менших громадах співробітники й співробітниці ЦНАПів, УСЗН/ВСЗН та надавачів соціальних послуг нерідко працюють в сусідніх кімнатах. І в рамках проведених інтерв'ю ми зустрічали таку думку: якщо людина прийшла оформлювати УБД або виплати в одну кімнату, її за необхідності (проте не до кінця зрозуміло, як цю необхідність буде виявлено) направлять в сусідню, де вона зможе оформити отримання необхідних соціальних послуг.

Загалом, працівники соціальних

53 – Авторки цього звіту спостерігали поширеність такого підходу до виявлення та оцінки потреб й під час проведення інших досліджень, присвячених наданню соціальних послуг у громадах.

служб здебільшого дійсно добре поінформовані про сім'ї та осіб у СЖО, що давно проживають у їхній громаді. Виявлення нових таких сімей та осіб може відбуватися за зверненням сусідів чи інших осіб, особливо, коли йдеться про кризове (екстрене) втручання. Крім того, виявленням таких сімей також можуть займатися фахівці з соціальної роботи/соціальні працівники, які працюють в установах-надавачах соціальних послуг або в УСЗН/ВСЗН, адже це безпосередньо належить до їхніх посадових обов'язків. Однак непроведення комплексної оцінки потреб населення громади у соціальних послугах може призводити до того, що певні потреби не будуть виявлені шляхом неформальних практик та звернень від інших осіб. Особливо у громадах більшого розміру. Наприклад, в деяких інтерв'ю, проведених в рамках цього дослідження, ми могли чути, що громада повністю забезпечує осіб з інвалідністю всім необхідним. При цьому комплексна оцінка потреб людей з інвалідністю в громаді не проводилась.

Така прогалина в оцінці потреб та виявленні тих, кому потрібна підтримка, може мати також негативні наслідки і для надання/ненадання необхідних соціальних послуг для сімей військовослужбовців та ветеранів, а також для самих військовослужбовців та ветеранів. Такі сім'ї та особи можуть мати проблеми та потреби, які є не настільки видимими для оточуючих, як проблеми та потреби сімей та осіб у СЖО, пов'язані зі зловживанням алкоголем, домашнім насиллям чи неналежним виконанням батьківських обов'язків. Представники й представниці тих гро-


мад, що вже мали досвід взаємодії з військовослужбовцями та ветеранами, нерідко говорили, що останні, за їхніми спостереженнями, можуть не ділитися проблемами з іншими людьми. У деяких громадах, з представницями і представниками яких ми проводили інтерв'ю, траплялися самогубства серед військовослужбовців та ветеранів, яким, на думку наших інформантів, можна було б запобігти, якби загиблі вчасно отримали психологічну допомогу.

Інше спостереження, яке ми зробили з інтерв'ю з представниками ОМС у громадах: якщо у громади наразі немає можливості забезпечити надання соціальної послуги (навіть якщо вона базова, тобто її забезпечення – прямий обов'язок ОМС), на яку наразі немає запиту, ОМС можуть не пріоритизувати пошук шляхів її надання. Ми з обережністю припускаємо, що здебільшого громади радше вкладатимуть кошти в розвиток тих послуг, попит на які є тут і зараз, і не готуватимуться до майбутнього, до підвищення спроможності задовольняти попит на соціальні послуги, який, можливо, з'явиться. Цей інсайт є важливим в контексті задоволення у соціальних послугах потреб ветеранів і ветеранок, осіб з інвалідністю внаслідок війни та їхніх сімей.

Так само, коли попит на певну послугу є, але він незначний, частина громад намагається задовольнити його шляхом укладання договорів про співпрацю з сусідніми громадами та компенсування вартості послуг, наданих установами-надавачами мешканцям і мешканкам громади. Це дійсно може бути вирішенням проблеми із більш ефективним використанням бюджетних коштів. Проте, на

жаль, незначний попит на певну соціальну послугу, навіть базову, часто просто не задовольняється. Тому що це фінансово складно для громади, адже чим менше отримувачів певної послуги, тим дорожчим є її надання. Так само непідйомною для наявного бюджету може бути компенсація собівартості послуг, наданих мешканкам і мешканцям у сусідній громаді.

Крім того, якщо керуватися насамперед критеріями економічної ефективності, то це нерідко призводить до вибору більш дешевого варіанту задоволення потреби, який не обов'язково є найкращим з погляду якості. Так, висока вартість і часто необхідність наявності та утримання окремих житлових приміщень для надання таких послуг, як підтримане проживання, надання притулку, стаціонарний догляд, паліативний догляд та послуг, пов'язаних з реабілітацією (соціально-медичною, соціально-психічною), нерідко штовхає громади до вирішення «проблеми» шляхом направлення тих, хто потребує таких послуг, до інтернатних закладів. Попри те, що деінституціоналізація соціальних послуг є одним із пріоритетів соціальної політики в Україні, а принаймні базові послуги, згідно із законом, повинні надаватися максимально наближено до місця проживання, в умовах обмежених фінансових ресурсів громади роблять саме такий вибір. Адже інтернатні заклади утримуються з коштів обласного бюджету. Але у людей, яким потрібні ці послуги, фактично не залишається вибору, окрім як погоджуватися на путівку в інтернат.

 [...] Підтримане проживання і так далі, денний догляд – у нас такого немає. Стаціонарний догляд

– також такого немає. [...] У нас недалечко, 40 кілометрів буквально, [назва] будинок-інтернат. І ми можемо туди оформляти і відвозити людей за їхнім власним бажанням. Тобто, створювати щось своє, власне, недоцільно, тому що, маленька громада, і утримувати його [заклад] буде дуже важко. І ми не наберемо достатньої кількості цих звернень. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Саме фінансові обмеження знаходяться у корені більшості складнощів з наданням соціальних послуг в громадах, про що ми детальніше розповідаємо в наступному підрозділі.

Ми також виявили, що деяким громадам не вдається забезпечити надання базових соціальних послуг на території всієї громади. Зазвичай це трапляється, якщо громада має велику протяжність або велику кількість населених пунктів, водночас транспортне сполучення всередині громади недостатньо розвинене та/або рухомий склад є фізично недоступним для використання людьми з обмеженою мобільністю. В такому разі люди з обмеженою мобільністю не можуть отримати послугу, якщо вона надається в приміщенні установи, бо не в змозі до неї доїхати. Якщо ж послуга надається вдома у людини, наприклад послуга з догляду вдома, і то соціальні робітниці не завжди можуть туди дістатися з сусіднього населеного пункту. В умовах обмежених фінансових ресурсів громади знову ж таки можуть приймати рішення не відкривати ставку соціального робітника в штаті комунальної установи-надавача соціальних послуг у кожному населеному пункті громади.

● Якщо говорити про всі понад 40 населених пунктів, чи всі вони охоплені [послугами] стовідсотково? Я скажу – ні. [...] І соціальний робітник не може з села в село, наприклад, надавати послуги. [...] А приймати людину [на роботу], коли немає навіть шість одиноких людей на населений пункт, ну, недоцільно. Ви розумієте, що кожний засновник рахує свої кошти. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

При цьому громади нерідко намагаються шукати шляхи забезпечення наявної потреби у послугах. Наприклад, у громаді, про яку йдеться у цитаті, працівники фельдшерсько-акушерських пунктів залучаються до надання послуги з догляду вдома у тих населених пунктах, де немає соціальної робітниці. Власне розповіді про те, які шляхи громади знаходять, намагаючись забезпечити надання соціальних послуг та виконання інших соціальних гарантій в умовах обмежених ресурсів, займали досить значну частину в проведених нами інтерв'ю, про що так само детальніше розповідаємо в наступному підрозділі.

Принаймні з частини проведених інтерв'ю ми також можемо бачити, що ОМС з різних причин надають соціальним послугам другорядну роль у забезпеченні соціального захисту населення, пріоритизуючи передусім виплати соціальної допомоги та пільг. Саме виплати нерідко є тим, що очільники й очільниці ОМС розуміють як єдину/ключову складову соціального захисту. До прикладу, коли ми говорили про те, чи вдається громаді забезпечити соціальний захист свого

населення, то зазвичай представники й представниці ОМС починали свою відповідь саме з виплат, а нерідко говорили суто про виплати. Тобто тема соціальних послуг могла з'явитися у розмові лише після конкретного питання про них. Пріоритезація саме виплат, а не послуг – тенденція, яку можна було прослідкувати в розмовах навіть з очільницями й очільниками установ, що надають соціальні послуги, якщо в розмові йшлося про потреби людей з інвалідністю. Варто зазначити, що з наших інтерв'ю з представниками й представницями громад також склалося враження, що така пріоритизація дуже часто не є свідомим політичним рішенням у громаді. Це радше відтворення тих ключових тенденцій та засад, які домінують у соціальному захисті в Україні та відображені у чинному законодавстві, якому слідують громади як у стратегічному, так і у практичному вимірі.

2.2. Основні труднощі у наданні соціальних послуг та копінгові стратегії громад

У розмовах з представниками й представницями громад про ситуацію із забезпеченням базових послуг, ми так чи інакше зверталися до ширшого кола труднощів, з якими стикаються як комунальні надавачі соціальних послуг, так і загалом ОМС (зокрема, як їх засновники).

Основні з цих труднощів такі:

- фінансова неспроможність громад нести ті зобов'язання у сфері соціального захисту, зокрема у сфері забезпечення надання соціальних послуг, які покладаються на них законом;
- проблеми з кадровим забезпеченням комунальних установ-надавачів соціальних послуг та УСЗН/ВСЗН;
- проблеми з матеріальним забезпеченням комунальних установ-надавачів соціальних послуг та УСЗН/ВСЗН, передусім недостатнє забезпечення транспортними засобами.


2.2.1. Фінансові обмеження та спроможність громад


Першим і ключовим викликом, про який говорили як представники й представниці ОМС, так і установ-надавачів соціальних послуг, є

обмежені фінансові спроможності громад. Про недостатність місцевих бюджетів для виконання тих соціальних гарантій, які в результаті децен-


тралізації були покладені на громади, говорили представники фактично всіх шістнадцяти громад, з якими ми поспілкувалися в рамках цього дослідження.

Численні приклади, наведені інформантами й інформантками, свідчать на користь того, що при передачі повноважень у сфері соціального захисту з центрального на місцевий рівень в рамках децентралізації, у повній мірі не було дотримано одного з наріжних принципів реформи. Мова про **принцип субсидіарності**, що означає вирішення проблем на найнижчому з рівнів влади, де це можливо зробити якісно і ефективно.

 Наша держава скидає обов'язки саме на ОМС. І ми маємо підтримувати саме вразливі категорії населення. Завжди за цим ідуть кошти⁵⁴. Кошти [на витрати] по догляду на непрофесійній⁵⁵, по підтримці СЖО, по підтримці мам-одиначок, по підтримці ветеранів. Будь-який напрямок потребує фінансової підтримки. Та сама категорія по підвозу людей⁵⁶. Ну, будь що не візьми, який напрямок, це все соціальне. І тут дійсно бюджет громади іноді не витримує такого обсягу. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Так що соціальний захист взагалі на рівні громади має забезпечуватися повністю на місцевому рівні. Як то кажуть, [...] ... громада сама в межах своїх можливостей надає такі послуги соціальні, але за рахунок місцевого бюджету. Проблема в тому, що коштів, як завж-

ди, не хватає, і ну...важче надавати соціальні послуги. Тому що з цього нема прибутку. [...] Інколи закони України не відповідають можливостям громад. Абсолютно не відповідають! Ну, немає ні ресурсів, ні можливостей. Ні, треба. Треба, бо ось так. — **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Ви можете просто взяти пільгові перевезення. Взяти ті ж медикаменти, так само. Воно однаково... [...] а чи не краще було адресну допомогу кожній людині дати, по 500 гривень пенсіонеру до пенсії. І він знав би, що в нього є на пільгові [поїздки] 500 гривень, і не ходив би до місцевої влади. Тому що ця норма закону передбачена ким? Верховною Радою. Це означає — на рівні держави. Так що держава, дай, будь ласка, забезпеч цю послугу. А не казати, що «ми народні депутати, ми там придумали, що ви тепер будете їздити безкоштовно». А коли він каже: «За чий счет?» — то йдіть у місцеві громади, там рахунки лежать. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Відповідно, наше дослідження демонструє, що у громадах є великий **запит на перерозподіл повноважень у сфері соціального захисту**. Два основні бажані сценарії змін, про які говорили представники й представниці громад, з якими ми поспілкувалися, такі:

- безпосередній перерозподіл повноважень, тобто зміни у бік


54 – Мова про витрати коштів з бюджету громади


55 – Мова про виплати за надання послуг з догляду на непрофесійній основі, що регулюється Постановою КМУ від 23 вересня 2020 р. № 859 «Деякі питання призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі»

56 – Йдеться про соціальні транспортні послуги


певної централізації, коли держава знову візьме на себе більше обов'язків у сфері соціального захисту: виступатиме їхнім гарантом і буде забезпечувати фінансуванням;

- перерозподіл фінансової відповідальності: громади зберігають покладені на них обов'язки у сфері соціального захисту, проте держава більш активно долучається до їх співфінансування, таким чином доповнюючи ресурси місцевих бюджетів у громадах.

 Ну, ви знаєте, актуальна проблема – це, мабуть, недостатність фінансування. Точніше недостатність не те, що фінансування, а наявних коштів, які могли би спрямуватися на розвиток соціальних послуг. [...] хотілося, щоб соціальні послуги не тільки фінансувалися з боку міської ради, а щоб були запроваджені якісь механізми фінансування соціальних послуг від держави в цілому. – **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Я не впевнений, що взагалі децентралізація потрібна в плані соціального захисту. Ну, тобто, з точки зору імплементації, що ми маємо таку функцію, що ми бачимо людей, знаємо їх особисто – окей, це класно. Тобто, з точки зору менеджменту, то, дійсно, це мало би бути добре. Але з точки зору розподілення фінансових ресурсів на це, то, я думаю, що ні. Тому що воно мало би якось регулюватися, мати якусь пропорцію певну мати [...]. – **ГОЛОВА ГРОМАДИ, МІСЬ-**


КА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

 [В результаті децентралізації] доходи, звісно, збільшилися, через те, що система оподаткування, вона трохи інакша, як було... ну, надходження маю на увазі, відсотки, розподіл доходів, він інакший, не такий, як у районі. Тому якщо брати дохід, ну, частину безпосередньо порівнювати з тим, що раніше мало село, то ми, відповідно, маємо набагато більше. Але, однозначно, нам того не хватає. Якби у мене було куди, і навіть озираючись, аналізуючи всі сусідні громади довкола, дуже часто ми звертаємо увагу, дуже часто аналізували, знаєте, в яку сторону ми б не об'єднувалися, все одно сільські громади будуть дотаційними. [...] – **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Наразі брак коштів у громадах, відносно до обсягу покладених на ОМС обов'язків, призводить до цілої низки негативних наслідків у сфері соціального захисту і, зокрема, у сфері надання соціальних послуг.

По-перше, **обмеженість фінансів впливає на спроможність громад проводити оцінку потреб своїх мешканців і мешканок у послугах, виплатах та іншій підтримці і на те, які стратегічні плани у цій сфері складаються ОМС.** Адже будь-які плани мають бути узгоджені не лише з потребами, але й з наявними ресурсами. Обговорення майбутніх викликів, передусім тих, про які ми говорили в контексті повернення ветеранів та людей з інвалідністю внаслідок вій-

ни до громади, контекстуалізувалося насамперед обмеженими фінансовими ресурсами місцевих бюджетів. Як вже зазначалося раніше, ми могли спостерігати, що для значної частини громад будь-яке довгострокове, і часто навіть середньострокове, планування у сфері соціального захисту є складним завданням. Через обмеженість коштів громади часто не можуть працювати на випередження і розвивати, наприклад, певні соціальні послуги до того, як на них не з'явився великий попит. Крім того, впровадження будь-яких нових програм та проєктів, зокрема соціальних послуг для ветеранів та їхніх сімей (детальніше про них можна почитати у четвертому Розділі), сприймається ОМС передусім як додаткове бюджетне навантаження і оцінюється саме з такого погляду. В цьому контексті частина інформантів та інформанток говорили про співфінансування або повне фінансування з державного бюджету, як про єдину можливість фінансування, яку вони уявляють, безвідносно до актуальної ситуації з наповненням державного бюджету.

 Звичайно, громада не потягне більше послуг для ветеранів. Якби це було на рівні держави, я вам кажу. Якби соціальний захист залишився державним, на рівні якби держави, на державному забезпеченні, то це питання, думаю, не поставало би ні в чому – ні в кількості штатних одиниць, ні в кількості послуг. Тому що ми би тоді охопили більшими послугами. Питання коштів. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

По-друге, **обмеженість місцевих бюджетів призводить до того, що частина громад не можуть безпосередньо здійснювати ті виплати, які передбачені законодавством**, і, як вже зазначалося, **забезпечувати надання своїм мешканцям та мешканкам повного переліку базових соціальних послуг**. Брак коштів впливає на всі аспекти надання послуг: від неможливості забезпечити необхідну кількість штатних одиниць в самому структурному підрозділі ОМС, в установах-надавачах, а також здійснювати доплати та надбавки до їхніх посадових окладів, і до проблем з матеріально-технічним забезпеченням установ та належною кількістю і якістю приміщень, які можуть використовуватися для надання соціальних послуг. У кількох сільських громадах, з якими ми поспілкувалися, в принципі немає комунальних надавачів соціальних послуг, тому що в громад не вистачає коштів на їх утримання. Більш детально про це – у наступних частинах Розділу.

Попри те, що чинне законодавство дозволяє ОМС забезпечувати мешканців і мешканок соціальними послугами не лише через створення мережі комунальних закладів, а і через контрахтування недержавних громадських організацій та приватних установ, більшість громад, з якими ми поспілкувалися, не часто згадували про таке вирішення проблеми. Сплата неурядовим надавачам лише вартості соціальних послуг, дійсно, є більш економним використанням бюджетних коштів, проте не в усіх громадах є такі надавачі, і, окрім того, це принципово не вирішує проблему в тих громадах, де можливості бюджету є вкрай обмеженими.

● [...] на сьогоднішній день громаду поставили перед фактом, що має бути в кожній громаді соціальний захист. Знову ж, бюджет не дозволяє вводити штатні одиниці. Ви самі розумієте, що на мінімальну зарплату на соціальну роботу ніхто не хоче йти [...] Якби соціальний захист був державними установами, я думаю, що тут були би більші привілеї...ну, так, якби залежало не від громади, а від самої держави. І, відповідно, тоді послуги можна було би підтягувати. Штатні одиниці, ну якби підбавляли. Тому що ПДФО в нас забирають, а всіх залишають працювати в громадах. Якби ми були державною установою, ну, від держави залежали, а не від територіальної громади, в нас було би більше шансів [вирішити] питання розширення послуг. Розширення послуг – знову ж, це [нові] одиниці штатні. І воно тягне це все. – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

● Чому я кажу, що ми не можемо зараз гарантувати в повному обсязі? Все основне зараз впирається у фінансування. Ну, приклад можу привести такий, що у нас є санаторне обслуговування. Є психологічна допомога ветеранам. Але на сьогоднішній день ми приймаємо заяви, ми їх обробляємо, ми подаємо ці всі заяви наверх. Але фінансування в цьому році, наприклад, нема. – **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


По-третє, **обмеженість бюджетів громад нерідко призводить до того, що сфера соціального захисту може фінансуватися за залишковим принципом.** Ситуація різниться від громади до громади, але переважна більшість інформантів з сільських та селищних, і принаймні частини з міських, тією чи іншою мірою підтверджували цю тезу своїми розповідями, або ж прямо про неї говорили. Це також призводить до того, що **ОМС буквально доводиться вибирати, як розподілити обмежені ресурси між різними вразливими групами та різними потребами.** І цей вибір є для ОМС нелегким. Варто підкреслити, що в таких умовах частина потреб певних груп лишається неадресованою.


● Фінансування соціальної сфери, воно завжди йшло в останню чергу. Перевага надається освіті, медицина там. – **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

● [...] В соціальну послугу треба вкладати кошти місцевого бюджету. Всім звично, що на соціалці треба зекономити, що соціальний працівник може просто піти і надати цю послугу. – **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

● Ми стикаємося з тим, що у нас же зараз є різні програми, де ми стараємося допомогти як і незахищеним верствам населення громади, так же само і мобілізованим чи пораненим. І, відповідно, дивлячись на ці програми,

деколи стає вибір, яку саме програму більше підтримати... Але от різні такі виклики, де ці фінанси потрібно настільки кумулювати в правильному руслі, і це таке от досить, як правильно сказати, велике навантаження по тому, що вибрати, що більш необхідніше, і які пріоритети перед собою ставити. Тому в даному випадку – це про пріоритетність і про те, що є важливіше. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] весь бюджет у нас формується по залишковому принципу. [...] А відносно фінансування, то кажу як є, реально, і шкільна освіта, і то [соціальна сфера] у нас якимось так у рівних долях. Але не на 100%, як в тому є потреба. По принципу виживання, так, щоби протягнути, перетягнути. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 [...] не вистачає фінансування. Тобто ми не готові там, наприклад, два мільйони чи три виділяти на соціальні послуги. Бо в нас бюджет скромний, і щось стараємось залишити, щоб був бюджет розвитку, щоб ми могли щось зробити, купити, замінити. Тому...ну, соціальна допомога, вона, скажімо так, не стоїть в пріоритеті на місці №1. Для військових так, стараємось більше. А от для таких людей, які саме літнього віку, тобто, в них вже фінансування йде по залишковому принципу. І сумитих допомог матеріальних не такі, як... Тобто, ми не конкурентні там з великими містами, з великими

багатими громадами, ось так. — **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Значну роль у наповненні місцевих бюджетів громад відіграє податок на доходи фізичних осіб (далі – ПДФО). Під час проведення польової частини нашого дослідження у ВРУ тривало обговорення Законопроєкту №10037⁵⁷, який передбачав передачу «військового» ПДФО з рівня громад на державний рівень для використання цих коштів на військові потреби держави. 8 листопада його було прийнято у другому читанні ВРУ, а 17 листопада Закон підписав Президент України.


Попри те, що законопроєкт ще перебував на розгляді під час проведення інтерв'ю, з огляду на важливість ПДФО для місцевих бюджетів, ми питали в представників і представниць громад, які наслідки матиме вилучення «військового» ПДФО для бюджету їхніх громад та як це вплине на спроможності фінансувати потреби соціального захисту.

Ті громади, у яких розміщені військові частини, радше негативно оцінили таке рішення. За їхніми словами, це значна частина бюджету громади, яку вони використовували для реалізації соціальних програм, зокрема для допомоги ветеранам.

 Ну, скажімо так, що [це] критично буде для нашої громади, якщо, дійсно, вилучиться ПДФО. Тому що розглядалося питання і заробітних плат, і утримання штату, і утримання різних програм, фінансування даних програм. Бюджет розвитку громади знизиться дуже сильно. Ми являємось до-


57 – Проєкт Закону про внесення змін до розділу VI Бюджетного кодексу України щодо забезпечення підтримки обороноздатності держави та розвитку оборонно-промислового комплексу України


таційною громадою, тому це для нас буде критично, дійсно. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] Так як ми знаходимося на кордоні, єдиним нашим джерелом надходження коштів в бюджет була сплата...тобто в нас сільське господарство дуже розвинуте. Зараз, з початком бойових дій, там більше, напевно, 3000 гектарів, це 100%, що заміновані і туди нема доступу. Там більше 2000 гектарів розташовані на самому кордоні. Хоча вони не заміновані. Але там ніхто не дасть робить, там постійні обстріли. Тобто, податки скоротились від сільськогосподарської діяльності. Але допомогло нам ПДФО, так? А якщо зараз, як там скажуть, з 1 числа заберуть ці податки, то буде дуже страшне становище. І якимось не знаю, будемо залучати якісь міжнародні кошти. Ми активно працюємо з розвитком на міжнародному рівні. Якимось...чесно, навіть не знаю. Воно якимось іде поки по накатаній. А там, що буде далі, ще невідомо. Ну, тобто, дефіцит бюджету планується [...] на рівні 60%. — **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Представники й представниці громад, які не отримували військового ПДФО, говорили, що на них це вилучення, відповідно, ніяк не вплине. Деякі з них зазначали, що такий підхід є справедливим, адже громади з великими військовими частинами отримували досить значну частку ПДФО, натомість громади без військових ча-

стин не отримували нічого, хоча у їхніх громадах також є військовослужбовці й військовослужбовиці і, таким чином, це додатково посилювало наявні економічні нерівності між громадами.

 [...] ну, якщо брати долю військового ПДФО, то у нас там вісім пожежників, вони мали просто надбавку, коли їм доплачували. Ну, для нас це не критично взагалі, навіть, ну, взагалі не відчутно. Ми не мали військового ПДФО. — **Голова громади, сільська громада у Закарпатській області**

 [...] В нас, наприклад, якщо брати Івано-Франківську область, то тільки 16 громад з 62 отримують військового ПДФО. [...] І наша громада якраз відноситься до тієї більшості громад області, яка не отримує військового ПДФО. І тому так, якщо громада має військового ПДФО, вона може навпаки збільшити обороти соціальної допомоги, в разі ці виплати збільшити. [...] Для нас, так як для громади, яка його [ПДФО] не отримує, для нас це дивитися збоку на людей, які... В нас сусідня громада [...], наприклад, [...] вони отримують... От [назва громади] отримала плюс 50 млн на військових. І при чому на наших військових. От тих 300 хлопців, що я назвав, тобто вони прописані в їхніх частинах. Їхні податки йдуть в ту громаду. Тобто, воно не йде по місцю реєстрації, воно йде по місцю реєстрації частини. І, тобто, гроші наших військових пішли в інші громади. — **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

2.2.2. Кадрове забезпечення


Іншою проблемою, з якою стикаються громади у наданні своїм мешканцям і мешканкам соціальних послуг, є кадрове забезпечення, що загалом тісно пов'язано з фінансовими труднощами громад.


Більшість громад, за винятком кількох, говорячи про доступ до базових соціальних послуг, майже одразу згадували або **про повну відсутність у штатах комунальних надавачів соціальних послуг людини на посаді психолога**, або ж про недостатню кількість психологів у штатах установ, аби задовольнити наявну вже наразі в громаді потребу.

Важливо підкреслити, що це суттєво ускладнює надання не лише окремої послуги психологічного консультування, яка є в низці громад, хоча і не належить до базових. Це також утруднює надання й інших послуг. Як вже зазначалося у попередньому розділі, значна частина послуг, зокрема і базових, є комплексними. Тобто вони передбачають залучення групи фахівців для надання необхідної людині підтримки. Так, участь психолога чи психологині передбачається у наданні таких базових послуг, як консультування, соціальний супровід осіб та сімей у СЖО, екстрене (кризове) втручання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, догляд вдома, денний догляд, а також у низці послуг, що є поза переліком базових⁵⁸. Безперечно, індивідуальний план надання будь-якої послуги розробляється на основі проведеної оцінки потреби людини або сім'ї, тобто надання перелічених вище послуг не у 100% випадків буде потребува-

ти залучення психолога. Але, якщо у штаті комунальних надавачів немає психолога, то за потреби залучити нікого.

Майже в усіх інтерв'ю основною причиною незакритих ставок психологів у штатах комунальних надавачів соціальних послуг називали **низьку оплату праці**.


 [...] у нас у всіх посадові оклади – мінімальні. Це 6000, 6500, 7000 гривень. От такі зарплати. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Навіть якщо у нас будуть готові ввести додаткові ставки психологів, питання – де їх знайти. Тому що тих, які з нами фахово могли би надавати ці послуги, там, чи допомогу, їх немає. Або, якщо вони є, то вони не готові йти за заробітну плату таку, як у нас в бюджеті. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Іншою поширеною причиною є брак спеціалісток та спеціалістів у громаді, адже робота з вразливими категоріями населення потребує певної кваліфікації. Так, людина, яка працює психологом у закладі освіти, не обов'язково зможе надати фахову підтримку сім'ї у СЖО або людині, що зазнала домашнього насильства. Також її кваліфікації найімовірніше буде недостатньо для роботи з військовослужбовцями, ветеранами та їхніми сім'ями⁵⁹.

⁵⁸ – Це такі послуги як соціально-психологічна реабілітація, соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями, соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин, соціально-психологічна реабілітація осіб із ігровою залежністю, паліативний догляд.

⁵⁹ – Про те, яким викликом в контексті повернення ветеранів стануть проблеми з кадровим забезпеченням, та, особливо, нестачею психологів, ми детальніше пишемо в наступному розділі звіту.


 І ми ж коли почали шукати психолога⁶⁰, ми зрозуміли, що ті психологи, які працюють в громаді, ну, [...] в школах, то, наприклад, ми їх не розглядали, бо це треба не шкільний психолог, а саме професійна людина, яка б мала більше практики. І ті, хто працює у нас в громаді, уже настільки зайняті, що вони просто не могли брати, ну, на якийсь супровід індивідуальний. Ми почали шукати його по інших організаціях. Ніби і достатньо різних послуг, якщо взяти на базі держави чи області, тобто кожен практично якийсь благодійний фонд має свого психолога і надає якусь допомогу. Але ми стикнулися з тим, що цієї допомоги недостатньо. Тобто є набагато більший запит від людей, ніж є фахівців. Це один з найбільших викликів. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Так, я би сказала, що проблема кадрова. Розумієте, психологи в школах не готові йти працювати [до надавачів соціальних послуг]. Вони в школах, жінки зазвичай мають пів ставки. Мають педагогічні ще години. І, коли ми їх просимо прийти до нас, вони не готові. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] дуже мало психологів, і кваліфікованих. Ми навіть шукали для проекту психолога, і всі в окрузі, в області, всі шкільні різні психологи, чи там горді обласні цехи дипломів, ну, вони не підходили нам. І ми просто знайшли людину,

яка була в окупації в Херсоні, ми її витягнули, і вона переїхала і живе тут у нас. Бо вона достатньо кваліфікована. [...] не всі люди відкриті до психологічної допомоги [...]. Але все рівно, навіть при таких умовах запит більший, ніж можливість його задовільнити. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Особливо гострою ця проблема є для сільських та селищних громад. Навіть для тих громад, що знаходяться відносно недалеко від міста, де на ринку праці є більше фахівців і фахівчинь з необхідною кваліфікацією. Здебільшого психологам не вигідно влаштуватися на роботу у сусідній сільській громаді, передусім через незручне транспортне сполучення та додаткові витрати на проїзд.


 Враховуючи, скільки часу ми шукали психолога, який дійсно...я би хотіла людину, яка вже має трошки стажу, да? Якщо вона розуміє, з чим їй треба працювати. Це дуже нелегко, як виявилось. І, звісно, одна з причин – те, що треба сюди добиратися. [...]. І через те, люди з міста, просто, ну, не хочуть сюди їхати. [...] Багато психологів пішло працювати в міжнародні організації. Ну, тут звісно роль грає заробітна плата. Їх навіть не лякає, що це тимчасово з ними просто укладають той договір і, що, там, ну, скажімо, через місяць можна залишитися взагалі без роботи. [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Аби хоча б частково покрити наявну проблему з відсутністю психо-

60 – Після утворення громади та заснування комунальної установи-надавача соціальних послуг

лога у штаті установ-надавачів соціальних послуг або недостатньою їх кількістю, очільники й очільниці установ нерідко співпрацюють з неурядовими організаціями.


 [...] В нас є денне відділення [...] арт-терапія в нас іде, [...] І один психолог на всю громаду, [тому] запрошуємо і психолога. І приїжджають ГО, також надають психологічну самопомігу по програмі Олени Зеленської [...]. Тобто воно все так, от чим ми можемо, тим ми ось так і працюємо. [...] — **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] для залучення фахівців для осіб з інвалідністю в нас немає посади психолога в штатному розписі. [...] Тому ми стараємося [ззовні] залучати максимально фахівців. Наприклад, ми беремо психологів, у нас така діє організація [назва організації], ми залучаємо їх до нашої співпраці. [...] Ми разом в комплексі можемо надати правильну допомогу особам з інвалідністю. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Ми їх до себе запрошуємо. Громадські організації працюють у нас у центрі. Психологи приїжджають з [назва міста], тому що [місцевих] якби немає. [...] У нас є кабінет психолога. Зараз у нас буквально ось у серпні закінчився один проект з [назва організації], у нас була заключена угода. Зрозуміли, що нам треба щось робить і знайшли ще одну організацію, асоціація психологів. Я подзвони-

ла, домовилися. Кажу, що давайте хоч щось, тому що дуже треба. Ми можемо тільки раз у тиждень. Хорошо, раз у тиждень. Ми можемо тільки одну годину. Кажу, давайте почнемо з одної. По факту домовилися — два психолога по три години раз у тиждень. — **ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Проте це не вирішує проблему повністю, і представниці й представники установ-надавачів та ОМС це визнають. Адже таке залучення завжди є короткотерміновим і несталим. Це не дозволяє мати психолога, який би був постійно доступним для установи і в межах робочого часу міг би долучатися до надання комплексних соціальних послуг, які передбачають залучення психолога. Це стосується як тривалих послуг, як-от супровід сімей у СЖО, так і послуг кризового (екстремного) втручання, які мають надаватися протягом доби після звернення.

 [...] психологічних спеціалістів немає, практичних психологів. [...] І, дійсно, не просто тренінг чи щось. Ні, потрібен постійно працюючий практикуючий психолог, який міг би надавати консультації і таку допомогу в той момент, коли людина цього потребує. Не тоді, коли ми хочемо створити, позвали, один раз попрацювали і все. А іменно тоді людина буває, що потребує, дійсно, такої психологічної [підтримки]. Але спеціалістів немає. Молодь виїхала, молодь не хоче працювати на такі маленькі зарплати, які платяться у нас. Маючи освіту психолога, їм краще піти в АТБ, попрацювати консультантом.


Там хоча б більша зарплата. От і вся проблема. [...] як тільки дізнаються про заробітну плату, ніхто до нас не хоче йти. Бо вона в нас мінімальна [...] – **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 У мене як у керівника [...] є певний такий пріоритет у роботі психолога. Ми говоримо про те, що це не просто індивідуальна консультація [...]. Ми бачимо роботу психолога так, що психолог центру соціальних служб обов'язково має володіти інформацією про кожну сім'ю, яка отримує соціальні послуги. А для цього психолог має бути при проведенні оцінки потреб. Особливо, якщо це дуже такий складний випадок. Тому що психолог має розуміти оточення, має розуміти умови проживання, має розуміти, з ким далі буде працювати. З однією мамою, чи з батьком, чи з дітьми. [...] – **ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Слід зазначити, що у більшості випадків мова йшла про співпрацю без проведення закупівлі за процедурою соціального замовлення, а в рамках домовленостей між ОМС та ГО або ж з укладанням договорів про співпрацю. Проте навіть в тих громадах, що вдавалися до закупівлі послуг психолога через механізм соціального замовлення, який дозволяє закупити послугу принаймні на частину бюджетного року, наші інформанти й інформантки підкреслювали несталість такого рішення:


 [...] Ну, як на мене, [штат центру] потрібно розширювати, щоб біль-

ше було психологів все-таки. Тому що, ну, знаєте, там соціальне замовлення соціальним замовленням, це добре. Можна по договорам десь працювати. Але дуже добре, коли ти знаєш, що в тебе є надавач соціальних послуг, де однозначно є працюючі люди. І вони нікуди не ділися. І не потрібно там чекати нового бюджетного року, щоб закупити цю послугу, чи ще щось. [...] – **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Наразі треба більше психологів. Ми б хотіли, щоб субвенція була на психологічну допомогу. Бо зараз ми активна громада, ми працюємо з іншими організаціями, психологи до нас приїжджають. Але, по-перше, це ситуативно. По-друге, це рано чи пізно закінчиться. То мені хочеться, щоб субвенція була на декілька психологів. – **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Також наші інформанти й інформантки з ОМС та комунальних установ, що надають соціальні послуги, розповідали й **про інші проблеми з кадровим забезпеченням та умовами праці у сфері.**

У багатьох громадах, особливо в сільських та селищних, з представниками й представницями яких ми поспілкувалися, далеко не всі штатні ставки у комунальних установах, що надають соціальні послуги, вдається закрити. І проблема не лише у ставці психолога. Ключова і часто єдина причина та сама – **низька оплата праці.**

 [необхідним є] збільшення штатної чисельності по таким напрямкам, як робота з вразливими категоріями, СЖО. В наших центрах потрібен, я ще раз повторюся, реабілітолог, психолог. Ті самі фахівці [з соціальної роботи] по цих напрямках, яких треба буде потім вже навчити. Для того, щоб вони прийшли до нас працювати, треба нормальну заробітну плату. — **Начальниця профільного управління ОМС, міська громада у Чернігівській області**

При цьому більш заможні громади можуть собі дозволити запроваджувати надбавки й премії до базових посадових окладів працівниць та працівників, цим самим принаймні частково виправити ситуацію. Натомість у тих громадах, де на це не вистачає ресурсів місцевого бюджету, працівники й працівниці установ-надавачів, як і самих підрозділів з питань соціального захисту в структурі ОМС, отримують зарплату в розмірі базових окладів.

 [...] В психолога 7000 гривень оклад, фахівець [з соціальної роботи] — 5265. Ну, це оклад. Вони отримують ще премію. Тобто на руки люди отримують 10 000 гривень. З нового року ми плануємо 12. Так як буде в 2 рази підвищення мінімальної заробітної плати. Але ми не підв'язуємось під мінімальну заробітну плату. Тому ми просто будемо коригувати ці премії. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] Ми не можемо додати нічого. Тобто в нас голі ставки як були,


так і є, ми не отримуємо доплат. Ну, так якби... Єдине, що ми доплачуємо соціальним робітникам за шкідливість, але воно ж входить в той самий розрахунок тої самої мінімальної заробітної плати, воно якби не грає ролі. Тобто ми на рівні залишились, що був до повномасштабного [вторгнення]. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] Щоб ви розуміли, в нас же мінімальні ставки, так би мовити. Доплачувати в нас там нема звідки. Прийняли бюджет — все, по 6,5 тисяч, і на цьому закінчилось. Те, що я колись був на семінарі у Києві, і Кличко доплачує, допустимо, в Києві...Зрозуміло, що на той час там соціальні ці робітники получали по 12, по 15 тисяч. Ну? а в нас такого нема. В нас мінімалка, і на цьому все. Будемо говорити так, щоб заохотити, то не сильно розженешся. — **Директор терцентру, селищна громада у Київській області**


Окрім того, навіть якщо громади здійснюють ті обов'язкові надбавки, які повинні в межах чинного законодавства, значна частина працівників і працівниць сфери однаково отримують зарплатню, що за розміром дорівнює мінімальній. Це стається, тому що посадові оклади у тарифній сітці соціальної сфери є настільки низькими, що для значної частини посад є нижчими за мінімальну заробітну плату. Оскільки з 2017 року посадові оклади працівниць і працівників бюджетної сфери прив'язані до розміру прожиткового мінімуму, а не до мінімальної зарплати, то невеликі за роз-

міром доплати, надбавки чи премії до посадового окладу, що є нижчим за «мінімалку», фактично ніяк не відчуваються працівником. Вони повністю або майже повністю абсорбуються в рамках доплати, яку має здійснювати роботодавець, якщо посадовий оклад є меншим за мінімальну зарплату⁶¹.

Другою за важливістю причиною, як і у випадку із закриттям ставки психолога, є **брак фахівців та фахівчинь з необхідною освітою⁶², кваліфікацією і досвідом роботи у громаді**. Особливо виразною ця проблема є знову ж таки у сільських та селищних громадах.

 Нам бракує працівників. Ну, але працівників з досвідом. Навіть коли оце я хотіла створити «Центри життєстійкості», вони передбачали, що потрібно залучати нових працівників. Не з нашого центру, а нових працівників, але з досвідом. І я подумала зразу: а де ж я знайду працівників з досвідом в соціальній сфері? Таких є мало, розумієте? — **Директорка ЦНСП, селищна громада у Львівській області**


Недостатня кількість працівників і працівниць в установах-надавачах соціальних послуг у громаді, як через недостатню кількість ставок в установах, так і передусім через незакриті ставки, безпосередньо призводить до того, що деякі соціальні послуги, навіть базові, громадам або складно, або й повністю не вдається надавати.

 Ну дивіться...якщо ми можемо дати консультування, то [лише], де нема психологічної [допомоги], бо нема психолога, так? Ми не можемо надати послугу, де потрібно

психолога, бо в нас його немає. Ми не можемо представництво інтересів надати, бо в нас немає юриста. Тобто все зводиться до того, що немає в нас якби штатних одиниць, які повинні бути. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

В контексті проблем, що впливають на надання соціальних послуг в громаді, наші інформанти згадували також **перевантаженість наявних працівниць і працівників установ-надавачів соціальних послуг**.

Здебільшого проблема перевантаженості пов'язана з тим, що **в бюджетах громад не вистачає коштів на оплату праці** такої кількості штатних одиниць в комунальних установах-надавачах, яка б дозволила забезпечити наявний у громади попит на соціальні послуги з дотриманням чинних нормативів навантаження на працівників і працівниць. При цьому штати комунальних установ, що надають соціальні послуги у сільських громадах, є максимально невеликими; це стосується і селищних та міських громад, які утворились лише кілька років тому.


 [...] Тобто виходить, що проблема є як з маленьким бюджетом, так і з кадрами. [...] Просимо, от цього року я знову ж просила, дайте, в мене ще один [крім мене] фахівець, керівник і головний бухгалтер, все. На 200, 400 населення, сто людей на обслуговуванні, і 12 соціальних робітників в мене. Тобто воно ще потребує хоча би якогось соціального працівника. Якого в нас немає. Ну, і психолога. Ну, сказали навіть таке звернення не пишуть. Ні клопотання, ні звер-

61 – Більше про це можна почитати тут: <https://cedos.org.ua/researches/koronavirus-i-sotsialnyi-zakhyst-mizh-reformoiu-i-kryzoiu/>


62 – Слід зазначити, що є обов'язкові критерії, яким повинна відповідати людина, щоб обіймати ту чи іншу посаду в комунальних установах, що надають соціальні послуги. Серед іншого, вони передбачають певні вимоги щодо профільної освіти, причому для більшості посад вимагається наявність вищої освіти.

нення. Нічого того. На слідуєчий рік нам ще раз урізають, знову ж урізають бюджет області, який 12 мільйонів. І наша громада просто не витримає. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Із цими ж проблемами стикаються й підрозділи з питань соціального захисту в структурі ОМС, особливо у сільських та селищних громадах.


 [...] в нас маленька громада, два села входить до громади, 6000 мешканців. І в нас навіть немає окремого відділу соціального захисту. [...] Наш відділ називається [назва відділу]. Тобто в нас освіта з'єднана з соціальною роботою. [...] Це рідко де таке є, як у нас, ну, тільки по причині, що нова громада, ми економимо на штаті працівників, в нас малий досить апарат, фактично 20 людей працює по всіх напрямках роботи. І тому так вийшло. Ну, і, в ідеалі, ми би хотіли, щоб в нас був окремих відділ, начальник цього відділу. І також в нас немає [у громаді] фахівців із соціальної роботи. [...] — **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Отож, навантаження тих, хто працює, нерідко є дуже високим.

 [...] Люди у нас на обслуговування одиниці непрацездатні добавляються і добавляються. Так виникає потреба в додаткових соціальних робітниках. [...] Але я повинна наголосити на тому, що при нормі навантаження на одного соціального робітника у нас має бути

шість обслуговуваних, а вони у мене обслуговують по 10-12 чоловік. Тобто вдвічі перенавантаження. Ну і черга [охочих працювати], як би так сказати, не стоїть. Тому що прикордонна зона, велосипеда того крутити по різних кутках громади також немає бажаних. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Якщо говорити про заробітну плату, то ми самі розуміємо, що там мінімальна заробітна плата. Якщо говорити кількість вимог до соціального робітника чи соціального працівника, там шість людей⁶³, ну, ми даємо 10-12, де є потреба по територіям. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Дивіться, працівники...так звані фахівці з соціальної роботи, у нас по плану⁶⁴ їх повинно бути 4 на нашу громаду. В нас 25 тисяч населення, приблизно на 5000 там один чоловік. Ну, грубо говоря. А в нас є [лише] 1,5 ставки. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Окремим чинником, що призводить до надмірного навантаження працівників і працівниць установ-надавачів соціальної сфери, є велика кількість адміністративної роботи, що супроводжує надання соціальних послуг. Це те, що наші інформантки й інформанти часто називали «паперовою роботою» і зізнавалися, що нерідко виконують її вже у неоплачуваний позаробочий час.

63 – Мова про кількість людей, яким надає послуги один працівник
64 – Йдеться про вимоги чинного законодавства щодо необхідної кількості фахівців з соціальної роботи з розрахунку на чисельність населення громади


 Наприклад, ми маємо проводити моніторинг надання соціальних послуг на кожну людину, яка є у нас на обслуговуванні, і це потрібно досягнути дуже великий обсяг такої паперової роботи. Чи задоволені послугами, які надають наші соціальні робітники, чи ні? А тому дуже багато паперової роботи, а фактично ми не можемо, у нас немає в штаті такої одиниці, яка б особисто була цим зайнята. А якщо залучити соціального робітника, то знову ж таки він не надасть [сам] такої послуги, тому що вона буде займатися суто паперовою роботою. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Дуже багато писанини, чесно. Я не раз кажу, Боже, я би краще на той час, поки написала той папір, то щось би допомогла людині. Тому що дуже [багато звітності] вимагають. Наприклад, соцробітник ходить, і він має кожного місяця здавати оцей моніторинг. [...] я дивлюся по дівчатах, психологи, фахівець соціальної роботи — вони дуже багато пишуть. Це акт оцінки потреб, і соціальна карта... тобто тут дуже багато писанини. Я вважаю, що трошки, ну...що впливає [на роботу]. Бо я вважаю, що в той час, поки вони пишуть, вони могли би кинути все, об'їхати, поїхати в одну сім'ю і здійснити оцінку потреб. [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Про великий обсяг адміністративної роботи інформанти й інформантки говорили досить часто в контексті тих змін, які передбачає реформа со-

ціальних послуг. Наприклад, згадане у цитатах підвищення контролю за якістю надання соціальних послуг: реформа покладає на працівниць і працівників установ-надавачів більше обов'язків щодо моніторингу якості наданих ними послуг. Із почутого принаймні у частині інтерв'ю можна зробити припущення, що представники й представниці установ-надавачів сприймають запровадження такого моніторингу радше в контексті збільшення свого адміністративного навантаження («паперової роботи»), а не як захід, який безпосередньо впливає на саме надання соціальних послуг. Тому, як і у випадку з оцінкою потреб громади у соціальних послугах, частина інформантів та інформанток буквально протиставляли моніторинг безпосередній роботі з отримувачами й отримувачками соціальних послуг.


Про збільшення «паперової» роботи у зв'язку з реформою та підвищенням контролю за наданням соціальних послуг говорили й інформантки з ОМС.


 [...] у нас є купа листів, які приходять. Плюс, в нас є різні звіти, які треба робити. Наприклад, деякі звіти нам потрібно робити щомісячно, деякі півроку, і деякі треба виписувати кожен раз. Бо по соціальному захисту дуже багато листів виконується. — **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

2.2.3. Матеріальне забезпечення, транспортні засоби та соціальне таксі


Третьою проблемою, що суттєво ускладнює надання соціальних послуг у громадах, є слабе матеріальне забезпечення комунальних установ-надавачів соціальних послуг. Передусім це стосується забезпечення необхідними транспортними засобами.

Практично в усіх 16 громадах, з представниками й представницями яких ми спілкувалися в рамках дослідження, проблеми є схожими. Найчастіше на балансі установ-надавачів є лише одне авто. Дуже часто воно взагалі не є придатним до використання або знаходиться в дуже поганому стані переважно через свій вік. З цією ситуацією працівники установ зазвичай справляються, використовуючи особистий автомобіль когось зі співробітників чи співробітниць, якщо такий є.


 [...] Машина, правда, дуже-дуже старенька. Страшенно старенька. Наш водій він теж вже в візрі чоловік, він їздить на своїй машині, ось. Ну, але наша Таврія, яка надана нам [...], напевно, у 2006-му році. Ну, вона просто може заглохнути десь по дорозі. Тому водій входить в положення, і ми їздимо на його машині. — **ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 [...] в установі відсутній автомобіль, який працює. У мене їх два стоїть на балансі — Волга і четвірка. Але вони не їздять зовсім. Вони вийшли... Ну, вони вже там, вибач-

те, 90 якогось року. І приходиться директору возити на своїй машині. От так от. [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Немає, немає. Використовуємо свій особистий. Якщо там треба когось довести до лікарні, в нас соціальні робітники своїм транспортом. Якщо соціальний робітник немає, ну, то тоді вже їде фахівець [з соціальної роботи], або їду я особисто. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Якщо такої можливості немає або якщо одночасно для різних потреб слід задіяти кілька автівок, то установи-надавачі звертаються за допомогою до ОМС.


 [...] Є у нас на балансі сільської ради автомобіль. Тому доволі так просимо, щоб їх [людей з інвалідністю] відвезли, привезли. Користуємося. На балансі нашого центру нема, але є на балансі сільської ради, то це також нам допомагає дуже сильно у вирішенні цього питання. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 В нас є службовий транспорт, який ми використовуємо під різні цілі. В тому числі, якщо людина звертається, треба допомогти з доставкою в лікарню, доставкою на обстеження, привезти ліж-


ко чи крісло колісне для людей з інвалідністю, питань нема, ми це здійснюємо. В нас офіційно... нема, що в нас таке [соціальне] таксі є, да? Але неофіційно воно є. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 [...] Якщо необхідно, то голова старається забезпечити транспортними послугами. Тобто ми, наша громада доволі розтягнута, у нас є сільське населення, і завжди голова громади йде назустріч нам, тобто ми раз в місяць возимо своє сільське населення і надаємо їм послуги перукаря⁶⁵, от, і відповідно займаємося поставкою всяких необхідних речей⁶⁶. [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Таке розв'язання проблеми з транспортом, звісно, не є сталим. Особливо з огляду на те, що працівники й працівниці соціальних служб, відповідальні за роботу з СЖО, зобов'язані разом з правоохоронними органами виїжджати на місце виклику екстреної (кризової) допомоги, наприклад, у випадках домашнього насильства. Відповідно реакція на потребу в послугі екстреного (кризового) втручання має бути швидкою. Тобто фахівці з соціальної роботи нерідко долучаються до таких викликів у позаробочий час. Відсутність автівки, яку можна використати одразу, без додаткових домовленостей, значно утруднює це. Особливо, коли громада є географічно протяжною.

 У нас в громаді 24 населених пункти. Є досить віддалені населені пункти. [...] А є соціальний

робітник, працівники, спеціалісти, які, наприклад, їхнє робоче місце акумульоване саме в центрі громади. І якщо є якась історія, де, чи то насилля в сім'ї, так, де діти були присутні, неналежне виконання обов'язків батьками. Тобто на ці виїзди виїжджає не тільки служба у справах дітей, а також і представники комунальної установи центр надання соціальних послуг, які працюють з сім'ями. Тому це транспорт, забезпечення транспортом було б для нас актуальне дуже. [...] — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 На балансі у нас нема авто, але хотілося б, це також. Хотілося б мати авто. Тому що у нас село розтягнуте дуже сильно. Ми мусимо їздити самі до людей. От ми виявляємо, нам телефонують анонімно і їздимо самі. Тож автомобіль був би дуже доречний. Але справляємось. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Воно одне, так. [...] І знаєте, трошки тяжко зловити ту машину, щоб виїхати. [...] Ми вже собі там стараємося, робимо спільні виїзди. Наприклад, служба [у справах дітей] їде в ту сторону на село і дзвонить до нас. Кажуть: «Дівчата, ми їдемо туди, чи вам треба?» Ми так між собою комбінуємося, щоб не втратити можливість з'їздити в певне село, якщо в нас така є потреба, в те село доїхати, знаєте? [...] співпрацюємо, допомагаємо один одному. Бо розуміємо, що проблема є з транспортом. — **ДИ-**

65 – Отримувачі деяких соціальних послуг, передусім з маломобільних груп, можуть отримувати таку допомогу
66 – Йдеться про соціальну послугу натуральної допомоги

РЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ



[...] У нас є поліцейські офіцери громади, з якими ми співпрацюємо. І якщо раптом нам дуже треба, то ми просто спільно з ними здійснюємо виїзд, якщо допустимо там наше авто поїхало в один населений пункт, а нам терміново треба в інших. В принципі, з тим в нас поки що проблем немає. Звісно, на майбутнє було б супер мати ще одне авто. Це було би...ну, ми мали би змогу просто розділитися. Якщо одна частина працює в одному населеному пункті, то інша частина мала би змогу працювати в іншому. Ну, це було б супер. Ми просто не залежали тоді від тих самих поліцейських, да? І могли б самостійно собі якимось будувати. [...] – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Інша проблема полягає в тому, що установі, яка надає соціальні послуги, потрібне не лише авто, на якому можна розвозити натуральну допомогу або використовувати для відвідування сімей у СЖО (в рамках соціального супроводу або екстреного виклику). Установі також потрібне **авто, яким можна перевозити людей з обмеженою мобільністю**, зокрема, людей з інвалідністю.

Соціальна послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, та осіб з інвалідністю, які мають порушення зору⁶⁷, передбачає фізичний супровід людини при переміщенні «у громадських місцях і


транспорті». Наприклад, якщо людині з інвалідністю необхідно відвідати ОМС або іншу установу у громаді, наприклад, банк або медичний заклад. Проте в Україні **громадський транспорт зазвичай не відповідає вимогам безбар'єрності**, інакше кажучи, переважно є фізично недоступним для використання людьми з інвалідністю. Через це люди з інвалідністю, які пересуваються на кріслах колісних, не завжди можуть скористатися громадським транспортом навіть за участі соціального працівника чи працівниці.

Окрім того, транспортне сполучення між населеними пунктами, особливо у сільських та селищних громадах, не завжди є достатньо розвиненим. Людина з інвалідністю може мати потребу поїхати у справах й до сусідньої громади, наприклад, в районний центр, або ж і в обласний центр. Якщо брати до уваги актуальну ситуацію з міжміськими перевезеннями, така поїздка є просто неможливою для людей з інвалідністю з багатьох громад без забезпечення спеціального транспортування. Саме для таких потреб законодавством передбачена соціально-транспортна послуга **«Соціальне таксі»**, яка передбачає надання транспортних послуг людям з інвалідністю та маломобільним людям.

Отож, для комунальних надавачів соціальних послуг дуже важливо **мати власний транспорт, який можна використовувати для таких потреб**. На жаль, більшість громад, з представниками й представницями яких ми поспілкувалися в рамках цього дослідження, не мають відповідного транспорту на балансі таких установ. Відповідно, в них немає можливості


67 – Належить до переліку базових соціальних послуг


у повному обсязі надавати людям з інвалідністю послугу фізичного супроводу, зокрема й «Соціальне таксі». І вирішити цю проблему набагато складніше, ніж у випадку поїздки факхівців з соціальної роботи чи доставки натуральної допомоги.

 В нас немає такої послуги, як транспортування, і надання транспортних послуг. Машина вже якій 35 років, в нас четвірка. От ми продукти возимо. От останній раз везли картоплю, це буквально на прошлому тижні, отпала зовсім вже та балка. Потреба зараз в машині, от. Може щось виділять, будемо шукати десь. До волонтерів звернутись – ну, така сума здорова ніби на машину. Те, що там 15 одіял чи 15 подушок допомогли доставити, чи якісь там продуктові набори, то це таке. Це ми тут рішаємо питання. А це таке, дороговартісне придбання, і на таке в нас коштів нема, щоб купити якусь нову машину і надавати послуги людям. Тим більше, людям, які малорухомі, і які [користуються кріслами колісними], ви самі розумієте, що це треба спеціалізований транспорт. — **ДИРЕКТОР ТЕРЦЕНТРУ, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Придбання спеціалізованого транспорту в установу, що надає соціальні послуги, зазвичай є надто дорогою покупкою для бюджетів громад, особливо невеликих. Щоб її здійснити, ОМС намагаються звертатися до донорів та брати участь у державних програмах. Проте жодній громаді, з якими ми спілкувалися, поки що не вдалося у такий спосіб

отримати спеціалізований транспорт. Окрім того, представники й представниці ОМС із деяких громад, з якими ми поспілкувалися, також говорили, що навіть не розглядають придбання спеціалізованого транспорту, тому що обслуговування такого авто є складним і дороговартісним, і громада не зможе собі цього дозволити.


 [...] ми хотіли, щоб нам придбали такий спеціальний автотранспорт, це теж був один з проектів, але, на жаль, його не затвердила більшість⁶⁸ [...]. Ми хотіли би, щоб у нас був спецтранспорт, обладнаний усім необхідним, і використовувався як, скажімо, таксі. Транспорт, який за потреби людину з інвалідністю міг доставити в лікарню, в поліклініку. [...] якщо щось треба профільне, то це необхідно їхати в наш райцентр [назва міста] або далі. [...]. І це проблема для кожного мешканця громади. [...] Немає транспорту, його просто не існує. І не закладається ні в місцевий бюджет, ніде. Це наш головний біль. Ми дуже хочемо або придбати, або щоб нам наші грантодавачі або наші партнери допомогли в цьому питанні. Хоча б одне. [...] — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 От ми скільки на Міністерство соціальної політики не подавали соціальне таксі, для того, щоб можна було їздити по громаді, по селам, ми три рази цей проект подавали. І, на жаль, нам відмовили. Останній раз відмовили в тому плані, що, вибачте, у вас мала кількість насе-


68 – Мова про попередню спробу ОМС придбати такий транспорт через участь у грантовому проекті міжнародних донорів


лення. Зараз скажу, скільки в нас населення...записано в нас там 27 000 населення. Це мале населення... — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Копінгові стратегії⁶⁹, які застосовуються соціальними працівниками й працівниками у цьому випадку, є схожими. Якщо стан здоров'я людини, якій потрібне перевезення, це дозволяє, то працівники намагаються якось пристосувати наявне в установі авто до її потреб. Якщо ж це неможливо, то намагаються співпрацювати із закладами охорони здоров'я, які є у громаді та переважно мають на балансі транспорт, який за попередньої домовленості можна використати для перевезення людини з інвалідністю.

 [...] В нас є швидка, лікарні, і в центрі первинної допомоги, і екстреної допомоги. Ми визиваємо швидку, і лікарні без питань ідуть нам назустріч. І ми так само завозимо цих осіб, бо в нас денне відділення в селі розміщене. Ми їх швидкою завозимо, в нас тут немає жодних питань. Тобто, такого як таксі, ми його даже не включали в перелік соцпослуг, які ми будемо надавати на території громади, він не потребує. Виходимо з того, що, по-перше, машину треба обслуговувати, водія знайти окремо. І це все провести, техобслуговування. Та машина дуже складна з ліфтами, з підйомниками, вона складна в обслуговуванні. І за нею треба дивитися і дивитися, а ми не маємо можливості. — **НА-**

ЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

 [...] в нас авто...чесно, Опель. Але як вам сказати, яке воно. Воно іде по типу як пірожок такий. Тобто він зручний для того, якщо ми отримуємо якусь гуманітарну допомогу її розвести. [...] в принципі, якщо комусь треба така допомога, ну, якщо це можливо, да, там є водійське сидіння, пасажир. І ті, що позаду розположені сидіння, вони зроблені як ніби суцільно. Якщо треба прилягти, чи якось полулежачи, якось людині, то це не буде проблематично. Плюс, його можна опустити, бо там великий багажник, да? [...] А так, він дуже зручний. Бо ми неодноразово возили діток до ІРЦ⁷⁰, теж в другу громаду, бо в нас немає таких установ. Немає таких послуг. Тобто можна вмістити дітей, може сісти фахівець за кермо. Ми економимо, ніби і не треба нам в штат водія, і якось ми виходимо з цього положення, як то кажуть. [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 У нас є свій автомобіль, якщо людина ще здатна якось трошки стати, [...] садимо на переднє сидіння і якось людині допомагаємо, [крісло колісне] — в машину. Якщо [...] такий стан здоров'я, що не зможе стати — то я домовляюсь з лікарнею. Дзвоню їм, прошу надати швидку допомогу, щоб перевезти людину до мене в стаціонар⁷¹, який знаходиться не в нашому місті, а за 15 км у сільській місцевості. Але ось так, як можемо, так і

69 – Під копінговими стратегіями тут ми розуміємо дії, до яких люди вдаються, намагаючись вирішити складні ситуації, у яких вони перебувають

70 – Інклюзивно-ресурсний центр

71 – Йдеться про стаціонарне відділення терцентру, в якому надається соціальна послуга стаціонарного догляду

домовляємось. Ну, це дуже велика проблема, дуже велика! Немає такого транспорту, не пристосований у нас транспорт. Ото дякуючи, що ще з лікарнею ми якось трошки дружимо, один одному допомагаємо. Тому що немає виходу. [...] Або ми співпрацюємо і дружимо, або тоді самі як хочете, так і викручуйтесь. [...] – **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

У декількох громадах представники й представниці ОМС та установ-надавачів згадували про проблему із відсутністю спеціалізованого автотранспорту, облаштованого для потреб людей з інвалідністю, розповідаючи про свій досвід роботи з ветеранами з інвалідністю.

Яких звільнено зовсім [зі служби] – [в громаді] два чоловіка. Які звільнені, але [їм] не встановлено статус УБД. І чому не можу поставити [їх] на своє відділення на облік, тому що я не можу його [ветерана] звозити. Вони не можуть самі. Якби у нас був спецавтотранспорт, я б його повезла у військову частину, там би йому зробили УБДшку. Розумієте? Тобто відсутність спецавтотранспорту. [...] От це одна основна проблема. – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Можна припустити, що **потреба у такому транспорті лише зростатиме**. Адже проблемність всіх копінгових стратегій очевидна – вони працюють лише тоді, коли потреба є невеликою. Якщо у громаді зростатиме кількість людей з інвалідністю, кількість сімей

у СЖО, кількість викликів екстреного (кризового) втручання, то потребу у службових авто та спеціалізованому автотранспорті стане складно задовольняти у такий спосіб, як зараз.


В контексті матеріального забезпечення установ-надавачів соціальних послуг ми говорили не лише про авто, але й про інші види транспорту. Зокрема, ми запитували наших інформантів з сільських та селищних громад про те, якою є ситуація із забезпеченням велосипедами, адже саме ними там пересуваються соціальні робітниця й робітники для надання послуги з догляду вдома. У частині з таких громад нам розповіли, що **соціальні робітниця користуються власними велосипедами**, тому що установи або не можуть дозволити собі придбати велосипеди, або ж ті, які є на балансі, вже досить старі. Як і у випадку з авто, наші інформанти й інформантки в цілому часто розповідали про те, наскільки зношеними є ті велосипеди, які є в установі. Також вони підкреслювали, що **поїздки на велосипедах у різні кінці населеного пункту, а часом і не одного, особливо, коли соціальні робітниця везуть важкі пакунки⁷², є нелегкими для робітниць та робітників**. Навіть придбання електровелосипедів, якби місцеві бюджети це дозволяли, могло б суттєво покращити їхні умови праці.




[...] це я ще коли прийшла на посаду, це було майже три роки назад, нам, дай Бог здоров'я, голова громади не відмовила. Ми закупили нові велосипеди. Але ж вони вже фактично кожного дня на них їздили, вони вже прийшли в свою як би амортизаційну, ну, невідповідність, скажемо так. [...]

72 – Надання послуги з догляду вдома може передбачати закупівлю продуктів харчування, товарів побутового вжитку та ліків, якщо людина цього потребує


щоб покращити роботу моїх соціальних робітників, так як велика територіальна віддаленість населених пунктів, [потрібні] електровелосипеди. От це в мене мрія, і я не знаю як її, так сказати, втілити в життя. Тому що йде зима. Влітку воно краще, а коли йде зима, знаєте як то. [...] – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] Велосипеди [які є у вжитку терцентру] – це була власність терцентру [назва сусіднього міста-обласного центру], але вони посписували їх, бо там по 20 років тим велосипедам. Так, ми плануємо закупляти велосипеди, але, звичайно, не на всіх. В нас є 21 соціальний робітник, і мають свої велосипеди. Але от, наприклад, цього року нам дали благодійну допомогу у вигляді велосипедів. 5 чи 6 штук, да. То дівчата взяли, в кого там, наприклад, вже був старенький велосипед. Тому ми маємо ці велосипеди на балансі. [...] зараз ми надіємося, що підуть платні послуги⁷³, і, можливо, ми за ці кошти будемо собі закупляти якість велосипеди. Тому що, так, велосипеди потрібні, в селі велосипед дуже виручає. [...] – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Наприклад, є такі проблеми, що багато часу вони виділяють на проїзд, на переїзд. Були роздані фактично велосипеди тим, хто потребує і де вони обслуговують, наприклад, два села. Але все-таки соціальні робітники [...] несуть допомогу і при закупівлі продуктів

харчування [...] літом вони можуть на велосипедах. А так вони тільки вручну, але це також забирає більше часу. [...] Звичайно, у нас в установі є авто. Але воно є одне, і ми використовуємо його в таких [тільки] екстрених випадках. Воно не може кожен день працювати і кожен день об'їжджати до людей доставляти продукти. Авто тільки одне в комунальній установі. – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Якщо говорити про матеріальне забезпечення у ширшому сенсі, то ще однією проблемою про яку досить часто згадували представники і представниці громад є **брак придатних приміщень**, які можна використовувати для надання соціальних послуг. Про це говорили інформанти й інформантки з сільських та селищних громад, що утворилися кілька років тому. Найчастіше бракує окремих кімнат для індивідуальних та групових консультацій з психологом; приміщень, які можна використати для надання послуг з денного догляду / денного перебування; приміщень, щоб розширити стаціонарне відділення; а також приміщень, які можна використати для прийому громадян та надання інших базових послуг. Часто йшлося не лише про брак приміщень у громаді, а й про брак безбар'єрних приміщень, придатних до використання людьми з інвалідністю та обмеженою мобільністю.

 [...] Наявність приміщень, які могли би використовуватись для надання послуг, особливо для послуг стаціонарного догляду. [...]

73 – Надання послуги з догляду вдома може передбачати закупівлю продуктів харчування, товарів побутового вжитку та ліків, якщо людина цього потребує

в нас є тільки відділення стаціонарного догляду в територіальному центрі. От така дуже велика проблема, щоб розширити. Ну, наявність вільних приміщень. — **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Про цю проблему інформанти нерідко говорили безпосередньо з перспективи надання послуг ветеранам та людям з інвалідністю.

[...] центр надання соціальних послуг плюс ЦНАП, ветерани війни звертаються і туди, і туди, знаходиться фактично в невеличкій такій будівлі, ну, вона така, фактично глиняна, ну, трошки якось там її реставрували. Опалення там немає, воно [...], щоб ви розуміли, фактично пічне. І навіть мій відділ соціального захисту населення знаходиться в кабінеті спільно зі службою у справах дітей, тому що фізично нема де розсадити... Це, напевно, найбільша проблема. [...] коли приходять ветерани, [...] їм треба простір. [...] коли приходять особи з інвалідністю, досить проблематично надати їм простір, щоб нормально посадити, і декого навіть приходиться приймати тут, в коридорі, в прихожій, тому що у мене в кабінеті неможливо посадити — дуже мало місця, особливо, якщо людина на милицях, а за [людину, яка пересувається на кріслі колісному] я взагалі мовчу, це я не знаю, чи вона в селищну раду заїде. Отака одна з найбільших проблем, через яку ми не можемо розширити свої функціонали, тому що... ну, [навіть] добрати

працівників, бо нема де фізично їх посадити. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Ну, для роботи з ветеранами нам треба перш за все покращувати приміщення. Це має бути конфіденційність надання послуг. В нас психолог має мати окреме приміщення. Ми випрошуємо приміщення у служби в справах дітей у разі, якщо вона [психолог] має провести якусь співбесіду чи з дитиною, чи з особою похилого віку. По-друге, в нас приміщення не пристосовано для осіб з інвалідністю. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Тож фактично брак приміщень є однією з причин, чому громади не завжди можуть забезпечити своїх мешканців усіма базовими соціальними послугами. І це також нерідко перешкоджає громадам брати участь у пілотних проєктах з розвитку соціальних послуг, що реалізуються органами центральної влади. Зазвичай, для участі у пілоті відбирається низка громад за певними критеріями.


 Наприклад, недавно була така пропозиція, створення «Центру життєстійкості», і умовою було це приміщення, побутове приміщення з ремонтом та умовами. Наша громада... розумієте, це більше така проблема є не тільки в нашій сфері. В нас дуже великий брак в приміщеннях. Тобто [...] щоб надавати ці послуги життєстійкості, нам треба було мати готове при-

міщення з ремонтом. В нас його немає. Ми новостворена громада, і от ми стаємо тільки на ноги. В нас зараз будується ЦНАП, тому що ми всі знаходимося в такому маленькому приміщенні. І, як то кажуть, помаленьку-помаленьку ми розвиваємося. [...] в жовтні затверджена була постанова за цей «Центр життєстійкості». І відразу подавайте участь на конкурси, 2 тижні. [...] Тобто, трошки, знаєте, автоматично відсіюють конкурсантів. Наприклад, ми відразу автоматично відсіялися, тому що не маємо наявного приміщення. Треба якось враховувати трошки час... Ну, за 2 тижні, логічно, ніхто не встигне ремонт зробити. В нас є приміщення, але потребує ремонту. Ми би хотіли взяти участь, але в нас не готове приміщення. [...] тобто, так виходить, що ми маємо зробити в себе ремонт і чекати, поки нам пропозицію зроблять, розумієте? [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Частина громад, з якими ми спілкувалися в рамках дослідження, розповідали і **про інші бар'єри до участі у пілотних проєктах.**

 Наразі ми хочемо, [...] не стояти на місці, ми хочемо розвиватися. Ось одним з останніх наших намагань в цьому напрямку це [...] субвенція з державного бюджету була передбачена на створення відділення денного перебування та відділень, де могли перебувати [жертви] домашнього насилля, так, притулок денного перебування. Ми дуже хотіли в цьому

поучаствувати, наша громада. Але перш було сказано, що громади, які в можливих бойових діях, не можуть подавати документи для участі. Ми були дуже цим, звичайно, засмучені. [...] — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Якщо брати десь участь, в якомусь проєкті, то [постає] питання психолога, якого в нас немає...питання фахівця соціальної роботи, в нас немає. Тобто якщо...казати по Волинській області, взагалі проєктів дуже мало, яких ми можемо взяти. Бо вони по областях кидають ті проєкти, бачу переважно. Ну якби... [в нас] недобір штатних одиниць. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Слід зазначити, що з інтерв'ю ми можемо зробити припущення, що через високі критерії відбору до пілотування проєктів по соціальним послугам допускаються економічно спроможні та розвинені громади. У таких громадах ситуація з наданням соціальних послуг вже є кращою, ніж в інших. При цьому в заможних, економічно розвинених громадах й кількість людей, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують підтримки, зазвичай є нижчою. Натомість у менш спроможних — більше проблем з наданням соціальних послуг і водночас більше людей, яким вони потрібні. Таким чином, можна зробити припущення, що високі критерії відбору громад для пілотування в них проєктів, можуть призводити до зміщення результатів

пілотування в позитивний бік. Тобто нові проєкти посилюють вже спроможні громади. Натомість не аналізується здатність проєктів посилити громади з меншою спроможністю, і загалом здатність громад з меншою спроможністю реалізувати у себе такі проєкти, якщо вони будуть запроваджені на національному рівні. Це також важливо враховувати в контексті пілотування в громадах актуальних проєктів соціальних послуг для ветеранів та їхніх сімей, детальніше про які йдеться в останньому розділі цього звіту.

Варто також зупинитися на забезпеченні установ-надавачів та профільних структурних підрозділів ОМС необхідною для роботи електронною технікою. У більшості громад, з якими ми поспілкувалися, є необхідні для роботи комп'ютери та доступ до мережі інтернет. Проте, коли мова заходила про адміністративне навантаження, багато наших інформантів та інформанток зазначали про необхідність не лише скорочення «паперової роботи» шляхом скасування ведення певних протоколів, щоденників тощо, або їх скорочення, але й можливої цифровізації цього процесу.


Під час інтерв'ю ми обговорювали позитивні та проблемні сторони роботи у середовищі ЄІССС, а також у роботі з Реєстром. Попри всі моменти, які в цьому цифровому функціоналі ще варто допрацювати, здебільшого інформантки й інформанти відгуквалися про цифровізацію соціальної сфери позитивно. Але, слід зазначити, нерідко вони говорили про те, що цифровізація повинна охопити більше аспектів їхньої діяльності, щоб зменшити кількість адміністративного навантаження шляхом скорочення


безпосередньо паперової роботи. Переважно вони зазначали, що в цілому **ведення робочої документації на папері є більш часозатратним**, а також підкреслювали, що часто змушені робити подвійну роботу. Наприклад, коли фахівець з соціальної роботи виїжджає до сім'ї у складних обставинах, аби зробити першу оцінку потреб і потім, під час кожного відвідування, то вся ця **інформація спершу фіксується у паперовому вигляді, а потім дублюється в електронному**.

 [...] Так як зараз в нас має бути база ЄІССС, то все має бути електронно. І зараз те, що ти писав, тобі треба перенести туди. Ну, це нереально. Ми, якщо зараз будемо починати це все робити з 2020 року... Зараз треба потратити скільки часу, щоб то все внести? [...] Якщо ми говоримо про те, що ми рухаємося, все в нас має бути електронне, то тоді потрібно ставити безпосередньо якесь програмне забезпечення, [забезпечувати] гаджети. Людина друкує, і воно одразу його закидує в ту базу. Бо це просто ну... дуже багато буде лишньої роботи. І ми ж не говоримо тільки про акт оцінки потреб. А якщо сім'я перебуває на супроводі? Кожне твоє відвідування – це акт відвідування. А якщо вона зателефонувала, ти їй надав консультування в телефонному режимі – це все потрібно теж внести. [...] – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Відтак, деякі інформанти й інформантки висловлювали ідею, що було б добре забезпечити фахівців з соціальної роботи, соціальних працівни-

ків та інших спеціалістів планшетами, куди б вони могли одразу вносити всю інформацію в електронному вигляді. Ми намагалися з'ясувати, наскільки ця потреба є актуальною і допомогла би оптимізувати робочі процеси, тому просили оцінити таку ідею в багатьох громадах, з якими спілкувалися. Наше спілкування з інформантками й інформантами показало, що такий запит передбачає не лише придбання самих планшетів, але й створення відповідного програмного забезпечення, щоб інформація, введена у планшеті соціальним працівником, одразу потрапляла в ЄІССС та інші цифрові застосунки соціальної сфери.

 Розумієте, що на написання паперу, да, от цих оцінок⁷⁴...Час. А якщо от в день, да, от фахівець зараз зі мною, і ми чергуємо вдвох, не дасть збрехати, у день отримується, треба ж з'їздити і зробити оцінку. Не одну. А потім же ж треба це все же описати. Тому, якби [це] було в планшеті, да, як ти тільки на галочки собі ставиш, замечательно. [...] **– ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Да, нам надали, вже не пам'ятаю якась організація благодійна [...] планшети. Без програмного забезпечення. Як туди ту оцінку впендьохати? Ми вже [...] просили у виконкомі, щоб спеціалісти подивилися, чи можна це зробити, чи не можна. Не можна це зробити. Я не знаю, для чого нам цей планшет. Якби він був з програмою, було би просто суперово. Ми би їздили тільки з планшетом.


У нас зараз для того, щоб провести оцінку⁷⁵, ви знаєте, яка вона, в залежності від кількості дітей, надати висновок – це все копії, треба завіряти. Це все бумажная робота. І, коли ми говоримо, наприклад, захищаючи бюджет, про те, що нам треба гроші на бумагу, на мене просто дивляться дуже-дуже великими очима – яка бумага, час цифровізації. В сенсі, кажу, вам показати, яка бумага? Я вам покажу, що нам треба для того, щоб ось [...] надати послугу якісно. Дуже багато бумаги, страшенно багато. Да, у нас у кожного є фахівця планшет, в кожного. Ми його прийняли на баланс і все. **– ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


74 – Йдеться про оцінку потреб особи чи сім'ї у соціальних послугах для складання індивідуального плану надання послуг
75 – Те саме


2.3. Вплив повномасштабної війни на надання соціальних послуг у громадах

Ми також окремо запитували інформантів у громадах про те, чи вплинула повномасштабна війна на спроможність громади забезпечувати населення соціальними послугами та на потреби мешканців. Найчастіше в інтерв'ю згадували про такі виклики.

- **Поглиблення фінансових складнощів через зменшення надходжень до місцевих бюджетів.**

 В принципі, ми як громада можемо [...] ... не буду говорити, що на 100%, але на 90% ми забезпечуємо своїх мешканців соціальними послугами. Але ж ми знаємо, що зараз менше підприємств, які працювали раніше, які сплачували податки. Менше поступлення налогів в бюджет. Через те, податків менше сплачується. Тому коштів менше, які могли би спрямувати. [...] — **Головна спеціалістка профільного управління ОМС, міська громада у Київській області**


 Ну, знаєте, десь з бюджетом під час війни трошки стало складніше, тому що десь підприємства якісь, малі підприємці багато... Ну, я не знаю яка кількість, не скажу, що багато чи мало, але певна кількість їх повиїжджали. [...] — **Начальник профільного відділу ОМС, селищна громада у Львівській області**


 Є така соціальна послуга [...] догляд на непрофесійній основі⁷⁶. Це коли за близькою людиною до-


глядає, там, чоловік за дружиною, дружина за чоловіком [...] Коли, там, людина лежача або потребує постійного стороннього догляду. От, на цей напрямок у нас в бюджеті десь передбачалося 300-400 тисяч на рік. У, мабуть, 21-му році були внесені зміни до постанови Кабінету Міністрів і повністю цю функцію було передано нам. Раніше призначав управління соціального захисту, тобто державний орган. Зараз і функція прийому документів, вивчення потреби і призначення повністю покладено на органи місцевого самоврядування. Ну, і фінансування відповідним чином. Так от на сьогоднішній день бюджет вже витратив 900 тисяч гривень на цей напрямок. Допомога збільшилася. І, плюс, збільшилася кількість заяв від людей. [...] Ну, поки що бюджет вирулює із цим усім. Поки що ми працюємо і ми вже бачимо, що нам 900 тисяч, нам не вистачить до кінця року десь тисяч сто для того, щоб закрити цей рік. [...] — **Заступниця голови громади, міська громада у Чернігівській області**


- **Збільшення навантаження на систему соціального захисту, передусім через збільшення кількості літніх людей, які потребують послуг з догляду, а також прибуття до громад ВПО, надання допомоги яким також стало відповідальністю працівниць і працівників установ-надавачів соцпослуг та відповідного структурного підрозділу ОМС.**

76 – Мова про соціальну послугу догляду на непрофесійній основі, що регулюється Постановою КМУ № 859 від 23 вересня 2020 «Деякі питання призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі»


 [...] ми збільшили штат територіального центру, тому що на обслуговуванні стало більше людей похилого віку, старших. Ну, розумієте, десь той, хто доглядав, ішов на призов, пішов захищати Україну, людина залишилася одна, за нею треба приглядати. Тому терцентр це робить, і за цими людьми дівчата наші наглядають. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] Дуже багато людей, дітей по-виїжджало зараз за кордон. Ці [літні] люди залишилися зараз тут самі, без догляду. Тому дуже велике навантаження [...] на нашу установу, турбота за цих людей велика. І ми вже навіть не встигаємо. У нас дівчата-соціальні робітники, якщо згідно законодавчих норм у місті 10 чоловік повинні обслуговувати, то на даний час вони в мене по 14 по 15 людей вже взяли і обслуговують. [...] — **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Ну, на навантаження [війна] вплинула, тому що наш центр, ми також ведемо роботу з ВПО. [...] У нас є комунальні заклади, в якому розміщені ВПО, чотири. Ну, то на наш центр покладено обов'язки, наші фахівці ведуть роботу з ВПО. З різними викликами, з різними ситуаціями, з конфліктами. То трошки, так, зросло навантаження. З розміщенням і з гуманітарною допомогою для них. То цим ми займаємося. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Ну, для нас це проблема в тому плані, що ... навантаження збільшилось, кількість звернень збільшилась по різних питаннях, в тому числі соціального захисту. — **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Причому йшлося не лише про збільшення запиту на соціальні послуги, але й про збільшення потреби у виплатах. Багато інформантів та інформанток говорили також про розширення категорій населення, які потребують допомоги у формі виплат та послуг, порівняно з тими, кому вони допомагали до війни. Найчастіше в цьому контексті йшлося про сім'ї військових, а також про осіб, які втратили близьких на війні — як цивільних, так і військових.

 Однозначно збільшилась кількість людей, які просять матеріальну допомогу і звертаються за соціальними послугами. Збільшилась... з двох причин [...] Перша — те, що люди стали бідніші. Наші люди, ті, які були в принципі, місцеві. І їм не вистачає коштів для життя, і тому вони звертаються за матеріальною допомогою. Ми стараємося щось виплачувати. І другий момент — це збільшилась кількість хлопців поранених, які приїжджають сюди і тут лікуються. Теж надаємо матеріальну допомогу на лікування. Ну, і також ми прийняли одну програму, ми надаємо по 5000 гривень кожному військовослужбовцю, який мобілізований з нашої громади. Це одноразова матеріальна допомога [...] І в нас близько 300 хлоп-

ців мобілізовані, і вже близько 100 людей звернулися за цією допомогою, і ми вже їм виплачуємо. — **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


- **Залучення працівниць та працівників** установ-надавачів соцпослуг та відповідного структурного підрозділу ОМС до прийому, оформлення та розповсюдження гуманітарної допомоги, а також до оформлення статусу дітей, що постраждали внаслідок воєнних дій⁷⁷, що значно збільшує їхнє робоче навантаження.


 [...] в нас у [назва] громаді з початку 14-го року по факту 23 тисячі людей з різних областей. Це велика кількість. Далі у нас з початку війни вже організували модульне містечко для ВПО. Там є розміщені і сім'ї з дітьми, яким треба послуги, і сім'ї одиноких і престарілих людей. Також їм треба послуги. [...] Ну, от зараз ми в цьому приміщенні сидимо і у нас раніше такої послуги просто не було⁷⁸. І ми не видавали одяг бувший у вжитку. Але, коли люди наші місцеві зрозуміли, що є потреба, а у них є, що віддати, то вирішили в адміністрації, що хто цим буде займатися? Центр соціальних служб. — **ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

- **Безпекові виклики** у громадах, пов'язані з тимчасовою окупацією та/або бойовими діями у громаді; безпекові виклики у прикордонних та прифронтових громадах та зумовлений цим відтік професійних кадрів.

[...] кадровий голод. І також не тільки це психолог. Навіть завідувачий у нас був призначений на посаду. Але, знову ж таки, безпекова ситуація, людина виїхала. Наразі посада не вакантна, дякувати Богу, у нас є інша людина, яка зводилась працювати. Але ж, ви розумієте як, люди бояться, багато хто виїжджає. Це питання дуже актуальне. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

- **Зростання потреби у психологічній допомозі серед населення, а також зростання психологічного навантаження на працівниць і працівників** установ соціальної сфери.

 У нас дуже мало психологів, ми не готові до цього. Ми зразу в центрі надання соціальних послуг, от даємо зараз на сесію пропозицію, у нас було тільки пів ставки психолога. Ну, добре, що таке ставка психолога на дві тисячі вимушено переміщених? — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 [...] На сьогоднішній день дуже багато постає питань психологічної підтримки. Наші підопічні дуже хочуть її [...] Взагалі час після початку повномасштабного вторгнення навіть старіші люди дуже болісно перенесли. [...] І от передзвоню [соціальним робітникам], кажу ситуацію, просила спілкуйтеся з одиницями. Там ходите, знаєте, що там в людини якби...більш переживає, ходите два рази в день, то зайдіть ще третій раз, третій раз в день, щоб може підтримати

77 – За процедурою згідно до Постанови КМУ від 5 квітня 2017 р. № 268 «Про затвердження Порядку надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів»

78 – Мова про чергування в пункті видачі гуманітарної допомоги у формі одягу

тих людей. [...] Якимось виходили, заспокоювали їх. Але, ну, соціальний робітник наш, він не психолог. [...] тому психолога...якби в центрі нам дуже не хватає. Але штатні одиниці нам не хочуть вводити, за рахунок того, що бюджет не витримає, і на ту ставку ніхто не хоче йти. — **КЕРІВНИЦЯ ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**




Ми працюємо з такими людьми, нам теж важко. [...] Навіть спеціаліст, який працює на забезпечення протезними виробами, так? От чого вартує тільки весь день поприймати людей, да? Коли до тебе приходять жінка, яка потребує протезу, чи ще чогось. Коли чоловік молодий приходять без ноги чи без руки. Ну, психологічно навіть їх вислухати і прийняти їх, не знаю, з потрібним виразом обличчя, з потрібним тоном розмови. І потім ще прийти додому, принести на собі весь цей тягар проблем інших. Тому що, ну, всі ми люди, все одно якесь співчуття один до одного. Тому було б добре, якби розширювалися все-таки посади психологів. Якби дійсно проходило таке навчання. [...] Соціальним працівникам, які були би фахово навчені. Щоб вони знали, як розмовляти, як... [...] І було би дуже добре, щоб з нашими спеціалістами так само могли би попрацювати психологи. Тому що нам теж насправді важко. Звісно. І потрібна певна розрядка. Навіть

поприймати ВПО. Кожен приїхав зі своїм горем. Хтось лишився без майна, хтось лишився без родичів, хтось скалічений, всякі випадки є. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Шлях ветерана у громаді та підготовленість громад


3.1 Дані про ветеранів та оцінка потреб

Дані про кількість військовослужбовців та ветеранів на загальнонаціональному рівні є закритою для публічного доступу інформацією. Оцінки щодо кількості ветеранів та ветеранок, а також щодо їхніх потреб є важливими для планування соціальних політик на місцях, зокрема для надання соціальних послуг та забезпечення пільг та виплат. І в першу чергу – аби планувати виділення на це необхідної кількості бюджетних коштів. Саме тому ми запитували у представників та представниць громад, чи володіють вони принаймні приблизними даними щодо цього та чи проводять певні оцінки щодо можливих потреб. Серед громад, які брали участь у дослідженні, деякі володіють доволі точними даними щодо кількості військовослужбовців та військовослужбовиць, ветеранів та ветеранок у їхній громаді та вже використовують їх для напрацювання стратегічних документів та місцевих цільових програм.

 Так, ми проводимо такі оцінки. Ми зараз пишемо стратегію розвитку громади, і ми один з напрямків роботи, ну тобто ризиків, ми теж прописуємо – от саме цю війну, із збільшенням кількості людей, які там демобілізуються, які воюють і так далі. А в нас, до речі, така громада, що в нас відсоток мобілізованих, якщо брати по області, один з найбільших. – **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Деякі громади навпаки не мають чіткого уявлення щодо кількості цих категорій у громаді та не мають спроможності провести цю оцінку. Можна припустити, що спроможність проведення не в останню чергу оцінки залежить від розміру громади. У деяких сільських невеликих громадах представники та представниці ОМС розповідали, що знають усіх військовослужбовців та ветеранів, які проживають у них у громаді, бо, за їхніми словами, володіють інформацією про всіх жителів.

В одній із громад, де є військова частина, представники й представниці громади говорили, що не володіють не лише даними щодо кількості військовослужбовців, але й узагалі будь-якою інформацією щодо них.

 Знаєте, якщо стосується, наприклад, ветеранів наших, військовослужбовців, саме перше, що ми не знаємо не то що кількість, а навіть фактично хто ті люди. Тому що от хто до нас звертається – да, ми їх знаємо, беремо на свій такий, можна сказати, облік. І приносимо документи, і людина не заперечує, там, військовослужбовці, які на лікування зверталися. Да, ми їх в базу додаємо. А просто реєстрів – ну, ви, напевно знаєте – в нас немає. І, звісно, ні ветерани, ніхто його не дає. Я не думаю, що тільки у нас така проблема. Я думаю, що це по всім громадам. [...] – **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ми питали в представників та представниць установ-надавачів соціальних послуг, як вони бачать оцінку потреб ветеранів та ветеранок. Серед них існує розуміння, що оцінка потреб є критично необхідною для планування роботи з ветеранами та ветеранками. На думку частини з них, підхід до оцінки потреб з ветеранами та ветеранками має базуватися на індивідуальному підході:

● Так. Тому що індивідуальний підхід під кожного якби... кожної потреби. Ми ж не можемо знати. Тобто, потреба... перш за все ми говоримо про те, з чим не стикалися, і про те, що ще не вивчено. Тобто, якби питання поступали, зверталися би, ну, то вивчали б це питання. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Як було зазначено у попередньому розділі, у малих громадах процес оцінки потреб мешканців у соціальних послугах нерідко досить неформалізований і відбувається за рахунок персональних зв'язків у громаді, де велика кількість жителів знають одні одних. Тож наразі і виявлення потреб ветеранів та ветеранок часто відбувається за ініціативи інших мешканців:

● Вони не розказували, які в них є потреби, ну, і ми якби не дуже випитували. [...] Ми як велике село [...] зазвичай один одного знає. [...] про роботу центру соціальних служб знає дуже велика кількість людей [...] Тому [...] один одному передавали таке сарафанне радіо, що, якщо таке є — ну, сходи, може, вони там тобі допоможуть.


Ось таким чином якби були звернення. — **ДИРЕКТОРКА ЦСССДМ, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Як також зазначалося раніше, у таких громадах установи, що займаються соціальним захистом, знаходяться неподалік одна від одної (або навіть в одному приміщенні) і активно взаємодіють між собою. Таким чином, виявлення потреб ветеранів та ветеранок може відбуватись не внаслідок їхнього цілеспрямованого звернення по конкретні соціальні послуги, а внаслідок побічної взаємодії з працівниками та працівницями установи:

● [...] вони зверталися завжди до управління соцзахисту, тому що їм треба було оформити деякі документи. І, коли вони розказували просто свої життєві історії, то [...] багато чого говорили і говорили про те, що «а [...] допомогу нам би отримати». То управління соцзахисту, у нас така єдина система гуманітарна [...]. Ми тут же на телефоні один в одного. — **ДИРЕКТОРКА ЦСССДМ, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Ми питали в представників та представниць установ-надавачів соціальних послуг, чи необхідно, на їхню думку, переглянути протоколи індивідуальної оцінки потреб та зміст чинних державних стандартів надання соціальних послуг, щоб вони враховували потреби ветеранів та ветеранок. Здебільшого наші інформанти та інформантки погоджувалися з необхідністю оновити державні стандарти надання послуг та протоколи для оцінки потреб ветера-

нів і ветеранок та запровадити нові послуги з адаптації та реінтеграції. Зокрема, представники та представниці установ-надавачів зазвичай погоджувалися, що державні стандарти багатьох соціальних послуг, зокрема базових, не враховують ветеранів, ветеранок та їхні сім'ї як отримувачів цих послуг. Так, концепція «складних життєвих обставин» не завжди є актуальною для ветеранів, ветеранок та їхніх родин, натомість їхні актуальні запити та проблеми можуть не бути враховані при індивідуальній оцінці потреб та наданні самих послуг.


 Ну, на мою думку, поки що не прописано, наприклад, в тому самому [соціальному] супроводі. В основному там за сім'ю, за особу, які отримують спеціальний супровід із СЖО. Але треба враховувати і те, що вони інколи не СЖО, не складні життєві обставини, [їм потрібна] лише допомога в підтримці моральній. Я так думаю. То ці пункти, можливо, треба прописати. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Ну, я не знаю, можливо... можливо, так, як ви кажете, що державний стандарт був розроблений, як то кажуть, до війни, і, можливо, він в певній мірі і включає. Але мені здається, що сім'я ветерана... це взагалі іде як виняток. Ну, мені здається, якимось має бути окремо окреслена допомога, допомоги для сімей. Наприклад, тому що державні стандарти більш такі, мені здається, знаєте... поговорити, надати психологічну допомогу, спрямувати там, допомогти їм у вирішенні якогось питання. Мені здається, що їм потрібно більш

таке, залучення... Залучення в громаду. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Може, не настільки відрізнялося, але вони, може, мали би бути. Це треба вже в комплексі розглядати ті потреби, які ми будемо виявляти. Розумієте? Ну, що саме? Може, це буде до того акту⁷⁹ якийсь додатковий пункт, додаткові пункти, які будуть стосуватися суто тих людей, які прийшли з місць бойових дій. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

На думку деяких представників та представниць установ-надавачів, потреби ветеранів і ветеранок недостатньо включити в державні стандарти наявні соціальні послуги, для них необхідно розробити окремі:

 Я думаю, що потрібно окремо створити. Розумієте, тобто стандартний такий захід для стандартних людей. Ну, такі стандарти, типу... А мені здається, що ветеран — це є окремий такий виняток. [...] там не стандарт, там кожен як окремий виняток. [...] Можливо, як ви кажете, що ветерани, що трошки окремо. Окремо трошки приділити їм більше уваги. Тому що зараз вони дуже того потребують. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Частина представників та представниць установ-надавачів, з якими ми поспілкувалися, зазначали, що розглядають ветеранів та ветеранок як потенційних отримувачів соціальних послуг. Проте, на їхню думку, не-

79 – Йдеться про акт оцінки індивідуальних потреб, який складає представник установи-надавача соціальних послуг перед наданням послуги. Саме на основі акту розробляється індивідуальний план надання соціальної послуги / послуг


обхідно розробити для них нові послуги або адаптувати наявні, такі як: психологічна допомога, соціальна адаптація, соціальна інтеграція, догляд.


Підготовка до повернення до громад ветеранів та ветеранок залежить від уже наявної інфраструктури соціального захисту та відрізняється між громадами, з якими ми говорили. У деяких громадах вже є окремі відділи для роботи з ветеранами в управліннях/відділах соціального захисту ОМС та/або і в установах-надавачах соціальних послуг. Помітна тенденція, що у маленьких сільських громадах, де у відділі соціального захисту працює кілька людей, зазвичай немає окремої людини, яка відповідає за соціальний захист ветеранів. Створення такої окремої посади поки не планується і часто не є можливим через брак кадрів та коштів для відкриття нових ставок в ОМС та установах-надавачах.

 Створили спеціалізований відділ у нас, він так і називається – «ВПО і ветеранів». Хотілося б, щоби все ж таки ще більше була спеціалізація. Бо ВПО – це один напрямок, а ветерани – це зовсім інший напрямок. В нас фактично три відділи займаються ветеранами, три. Не один, а три. – **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Ні, немає. [...] Ну, в нас взагалі питання обговорюється зберегти структуру. У нас ЦСС. Тому що, на жаль, зараз відбуваються такі події, що дуже важко, дуже складно. Тому ми хочемо, щоб зберегли

наш штат. Про добавлення одиниць мова не йде. – **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Ну, на даний момент у нас саме наш відділ, він займає... складається з двох осіб. Тому вибирати не приходиться: ми стараємося поєднувати усі соціальні групи населення, які є в громаді, для того, щоб їм допомагати. – **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Ні, окремого фахівця немає, це суто покладено, обов'язки покладені на відділ, відповідно, є два працівники – я і ще є головний спеціаліст, я як начальник, – і обоє займаємося цим питанням. Ну, взаємопідміна у нас є, і відповідно... Ну, в більшості це я роблю, питання ветеранів, але є якийсь прийом документів, цим займається головний спеціаліст. – **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

У деяких громадах представники й представниці ОМС розмірковують над створенням або вже планують запровадження окремих посад для фахівців, які відповідали б за роботу з ветеранами не лише у структурі ОМС та установах, що надають соціальні послуги, але й у інших установах, що надають послуги населенню, зокрема у ЦНАПі.

 Дивіться, ми плануємо вікно ветерана. Коли буде, ми не знаємо. Напевно, з нового року. У

нас є окреме робоче місце виділене. Там буде психолог, юрист обов'язково і адміністратор ЦНАПу, куди має звернутися... наприклад, хтось прийшов з війни, і ми маємо скерувати, куди, що і як. Першочергово завжди приходять куди? В ЦНАП. Будь-яка громада – всі послуги де? В ЦНАПі. І в нас будуть спеціалісти, які будуть направляти. – **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Громади, у яких у структурі ОМС ще немає окремих посад або відділів, які відповідають за роботу з ветеранами, наразі здебільшого не збираються створювати окремі відділи або посади, але підкреслюють важливість їхнього створення. Серед причин, чому наразі це неможливо – озвучені раніше проблеми браку кадрів та фінансування, а також те, що в деяких громадах в принципі поки досить мало звернень від ветеранів та ветеранок, тому така потреба ще не стоїть.

● Якщо йдеться суто по ветеранам, то да, там треба все міняти. Але якщо міняти, то тоді це має бути окрема структура, яка буде тільки цим займатися. – **ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

● [...] планується створення посади. Напевно, швидше за все, на жаль, у нас дуже, ну, всюди, росте кількість сімей загиблих, поранених. І, напевно, це такий напрям, що треба буде робити не те що окремого фахівця – окремих відділ. Я поясню, чого окремих відділ. Тому що окремих відділ, який має... в цьому відділі не мають зустрічатися

ветерани війни і особи, які приходять оформити певні соціальні виплати, особливо догляди. – **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

● Так. Ну, може ж бути якби окремих відділ. Навіть не відділ, а служба. Тому що у нас відділ соціальної роботи, да, а далі мають бути служби, які займаються, там, окремо ветеранами, окремо займається служба, у нас є, наприклад, мобільна бригада по домашньому насиллю. Вона у нас є, але, знову ж таки, з робітників центру. – **ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ми запитували у представників та представниць ОМС, чи є у їхніх громадах окремі програми або проекти, спрямовані на роботу з ветеранами. Так, в одній з громад наявна окрема програма підтримки ветеранського підприємництва. Окремих програм для ветеранів, які стосувалися би соціальних послуг, у громадах, в яких ми проводили інтерв'ю, немає.


За словами представників та представниць ОМС, наразі ті програми, які є на регіональному, районному або рівні громади, здебільшого стосуються не лише соціальних виплат, але й інші соціальних гарантій, передбачених для ветеранів та ветеранок чинним законодавством, такі як зубне протезування, відшкодування за санаторно-курортне лікування, оформлення власності на землю та житло:

● Да, в нас ще в громаді є безкоштовне протезування. Тобто, в нас не те що протезування – в нас

повністю наша стоматологія, комунальне підприємство, стоматологічна клініка, всім захисникам і захисницям лікує безкоштовно зуби. Всім, без черги. Якщо є там посвідчення чи військовослужбовця, чи посвідчення ЗСУ, чи добровольчого формування, ТрО – приходить і без черги лікує зуби. Це в нашій громаді є. – **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ми запитували у представників та представниць громад, чи бачать вони потребу у підвищенні їхньої кваліфікації, аби вони могли працювати з ветеранами та ветеранками. Працівники та представниці установ-надавачів вкотре зазначали про потребу в психологові, який вмів би працювати саме з ветеранами та ветеранками. У громадах, з якими ми говорили, здебільшого зазначали, що соціальні працівники та працівниці потребують додаткового навчання, що працювати з ветеранами та ветеранками. Окрім цього, зазначали, що для роботи з ветеранами та ветеранками потрібні специфічні навички комунікації.


У деяких громадах вже відбувається навчання для соціальних працівників та працівниць, як працювати з військовослужбовцями та ветеранами:

 [...] Тому що дуже гарно в нашому центрі обласному проходять тренінги, як працювати з військовими, як говорити. От це буквально також буде в листопаді місяці тренінг, як спілкуватися з військовими. То ми стараємося брати участь в них. То більш-менш, знаєте, ста-

раємося навчитися, як правильно говорити і як надавати допомогу таким людям. – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

В кількох інших громадах скаржилися на брак такого навчання, а також на те, що вони реєструвалися на подібне навчання, але не отримали жодної відповіді:


 [...] Я думаю, що, скоріше всього, це соціальний працівник. Який пройде певне навчання. Навчання нам дуже не вистачає для соціальних робітників. От ми вже працюємо з 2021 року, і жодного разу не було запропоновано пройти навчання соціальним робітникам. Після повномасштабного вторгнення їм теж таке треба. Також треба хоча би підтримувати психологічно. Ми не психологи, але стараєшся людей вислухати якби, і... людина теж вигорає, людина так само переймається проблемами, думками чужих людей... – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 [...] Але ми мали [брати участь], ми зареєструвалися на навчання по роботі з ветеранами війни. На навчання офлайн, не онлайн. Але ж до сих пір там нема ні зворотних телефонів, нічого не прийшло нам того виклику на навчання. Ми з задоволенням раді навчатися, [...] якби нас хтось чому навчив іще. [...] Тому що немає жодного нормативно-правового акту, який би, наприклад, навіть допоміг мені у складанні положення про

відділення по роботі з ветеранами війни. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

3.2 Шлях ветерана у громаді


Шлях ветерана у громаді щодо реалізації соціальних гарантій наразі дуже відрізняється від громади до громади. На думку представників та представниць деяких громад, ветеранів та ветеранок мали б інформувати про умовну «дорожню карту» або перелік інстанцій, куди вони можуть звернутися ще у ТЦК СП. Однак наразі цього не відбувається.


 Це доцільно було і в ТЦК, і в частині, в якій проходить військово-вослужбовець службу, щоб їм нагадували, хто що має. В нас просто якось так в країні на даний момент, що нікому нічого не кажуть, головне — іди служи, а що там буде далі — побачимо. Ніхто ж не думає наперед, що з тим військовослужбовцем, який він повернеться. Розповісти йому: от коли людина отримала поранення — на що вона має право, на які пільги? Яка соціальна допомога є і вона може отримати? — **АДМІНІСТРАТОР НА ВІКНІ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ, ЦНАП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 В принципі, якби вона повертається, да, людина в громаду, і ми їй допоможемо. Але було би якісніше, звичайно, якби в воєнкоматі все ж таки володіли інформацією про хоча би те, які послуги їм надаються в громаді. Про соціальні, юридичні. Ну, це було би дуже якісно для самого клієнта. — **ДИРЕКТОРКА ЦССС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Досить виразною тенденцією є те, що повернувшись до громади, ветеран наразі звертається по соціальні пільги та послуги у різні інстанції: починаючи від ЦНАПу та управління/відділу соціального захисту й закінчуючи прямими зверненнями до голови громади. За словами представників та представниць громад, основною точкою входу для ветеранів та ветеранок найчастіше є ЦНАП. Однак не в усіх громадах, з представниками й представницями яких ми говорили, ветерани та ветеранки одразу самостійно до нього звертаються. Як було зазначено, вони можуть звертатися у різні органи, такі як УСЗН, та до голів

громади, звідки їх спочатку перепрямовують до ЦНАПу. Водночас, за словами представників громад, алгоритм дій у громадах може відрізнятися, у тому числі, через дублювання повноважень органів влади:


 У нас є ЦНАП, от, і, ну, або само сам військовий, або його родичі звертаються в центр надання адміністративних послуг і отримують виключно повну інформацію, яку потрібно, і які документи потрібно здати на отримання певного виду послуги. Немає проблем жодних. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Чинне законодавство регулює порядок та механізм отримання ветераном соціальних виплат та послуг. Окрім того, «соціальна виплата» та «соціальна послуга» — це не тотожні поняття, тому інколи «шлях» ветерана по соціальну виплату (пільгу) може розпочатися і закінчитися у місцевому ЦНАПі, а інколи — в УСЗН. Такий алгоритм дій ветерана, в зв'язку із змінами в законодавстві, у кожній громаді може бути різним, оскільки повноваження зазначених органів можуть дублюватися, а можуть різнитися. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ми також запитували у представників та представниць громад, наскільки, на їхню думку, мешканці загалом та ветерани й ветеранки зокрема обізнані щодо того, які соціальні послуги їм пропонуються та де їх можна отримати. За словами представників та представниць громад, з якими ми спілкувалися, громади намагаються

займатися широким інформуванням мешканців про те, куди вони можуть звернутися, щоб отримати ті чи інші пільги, виплати соціальної допомоги та/або соціальні послуги. Для цього вони використовують сторінки громади у соціальних мережах та офіційні сайти громади.

У деяких громадах представники й представниці навпаки говорили про те, що ветерани й ветеранки знають, куди звертатися, оскільки дізнаються про це від знайомих та з неформальних каналів комунікації ветеранів/військовослужбовців, наприклад із чатів у месенджерах. Інший спосіб, за яким ветерани та ветеранки обирають звертатися у ті чи інші інстанції — це звертатися туди, де вони вже оформлювали субсидію або вирішували комунальні питання. У маленьких громадах також є тенденція до того, що джерелом інформації можуть виступати ветеранські організації:


 [...] Те, що ми розміщаємо інформацію в нас на сайті нашої громади, ще маємо сторінку громади в Фейсбуці. Інформація всюди виставляється, але реакції немає, доводиться їх видзвонювати, нагадувати їм, щоб пішли вернулися і оформили таку пільгу, те, те. Подавали документи. — **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Ну, люди фактично знають, що є відділ соціального захисту в громаді і є центр надання адміністративних послуг. Хтось комусь переказує з ветеранів, так як вони між собою певні контакти мають. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА**


У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

І голова спілки — він зараз воює, але, тим не менше, він лікар, він лікар-анестезіолог, і він сам їх скеровує. Він дуже чітко їх веде. І навіть він дуже допомагає нам у тій психологічній допомозі. Він знає, куди направити людину, в які центри. [...] — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

За словами представників та представниць деяких громад, ветерани й ветеранки часто не обізнані щодо того, на які соціальні гарантії мають право.


 Відсотків вісімдесят навіть не знають, що вони можуть отримати, що їм положено по закону. Дуже багато необізнаних в нас ветеранів на даний момент. — **АДМІНІСТРАТОР НА ВІКНІ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ, ЦНАП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


За словами представників та представниць громади, в разі якщо ветеран спочатку звертався до ЦНАПу, потім його переспрямовують в управління соціального захисту населення або до установ-надавачів соціальних послуг, залежно від того, який запит у ветерана і який орган виконує відповідні зобов'язання.

 Воно фактично відбувається від того, що приходить людина вперше в центр надання адміністративних послуг, адміністратори фіксують, що є така людина, і направляють її — а це буквально перейти от через дорогу пару метрів, — і [людина] заходить в центр


надання, до нас в відділ надання соціального захисту населення. І, відповідно, ми вже, якщо ветеран має право на якісь соціальні гарантії, ми вже надаємо відповідні консультації і приймаємо відповідні документи. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

У деяких громадах точкою входу є голова громади. Тут помітна тенденція, що здебільшого це відбувається в громадах, де повернулася невелика кількість ветеранів та ветеранок, і процес того, куди їх скеровувати, не налагоджений. У таких випадках саме міський голова вирішує різні питання, що стосуються пільг та матеріального забезпечення.


 Так. Вони просять його про допомогу, щось там розглядають з ними. І вони весь час, якщо в них є якісь проблеми, то вони звертаються до голови, і голова їм допомагає. — **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Тобто, з боку такої категорії як ветерани, в нас ще з березня не було [звернень]. Ну, ветерани в нас саме перше звертаються до голови нашого. Він там допомагав кому [кріслами колісними] — тобто, по волонтерській лінії домовлялись, привозили, виставляли, — кому милицями. Ну, якби такі послуги надавалися. По програмі на лікування... але це не ветерани ще, це захисники. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Оскільки ситуація відрізняється залежно від громади, в деяких громадах в окремих установах є ветеранські відділи або окремі особи, що відповідають за роботу з ветеранами та ветеранками. В одній із громад, які брали участь у дослідженні, у ЦНАПі за прийом ветеранів та ветеранок відповідає ветеран, який приймає людей та перенаправляє їх далі на отримання інших послуг, оскільки в цій громаді соціальні послуги надаються просто в ЦНАПі.


 У нас є соціальний захист, він теж в нас в ЦНАПі знаходиться. Вони зразу за другий стіл пересідають і все, людина займається в нас.
— **АДМІНІСТРАТОР НА ВІКНІ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ, ЦНАП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

В іншій громаді в ЦНСП відкрили відділ по роботі з ветеранами. У цій громаді саме він є точкою входу для ветеранів та ветеранок, адже саме тут їх потім перенаправляють до ЦНАПу по адміністративні послуги або в інші установи, які надають ті чи інші послуги.


 Ми не маємо надавати якогось виду адміністративних послуг, бо ми відділення. Ми надавачі соціальних послуг. Тобто, ми виступаємо як зв'язуюче от це звено між цими організаціями. Між ветераном і організаціями. Тобто, от він звертається до нас, от щось йому треба, а ми вже надалі зв'язуємося з відповідними структурами, записуємо його там на прийоми і далше ведемо з ним активну роботу по співпраці з іншими відділеннями. Чи з відділом адміні-

стративних послуг, скажемо так.
— **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Під час інтерв'ю представники та представниці деяких громад називали проблеми, пов'язані з отриманням соціальних послуг, пільг або матеріального забезпечення та статусу УБД. Зокрема, для отримання гарантій необхідно подати копію довідки про участь у бойових діях, що фактично дублює посвідчення УБД.

 Хоча УБД вже посвідчує, що людина приймала участь в бойових діях. І до цього ще потрібно додати копію довідку про безпосередню участь в бойових діях. Ну це ж... копіюється два одних і тих самих документи.
— **АДМІНІСТРАТОР НА ВІКНІ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ, ЦНАП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

У громадах можуть оформлювати пільги та виплати для ветеранів та ветеранок, навіть якщо ті не мають посвідчення УБД, але мають довідку про участь у бойових діях, оскільки оформлення УБД є досить бюрократизованим процесом і займає багато часу:

 Ну, у нас навіть якщо нема в людини УБД, то... Майже всі мають довідку про безпосередню участь, то ми по довідці робимо. Так. Воно дає запит, і довідка там за неділю приходить. Ну це отримується, УБД ще дуже довго комісію розглядають.
— **Адміністратор на вікні для ветеранів, ЦНАП, сільська громада у Закарпатській області**

3.3 Виклики для громад, які бачать представники та представниці ОМС та установи-надавачі соціальних послуг


Ми питали в представників і представниць ОМС та установ-надавачів соціальних послуг, які вони бачать виклики після повернення основної частини ветеранів та ветеранок назад до громад. Серед спільних викликів вони зазначали такі: зростання потреби у соціальних послугах, пільгах та матеріальному забезпеченні, брак необхідного для цього фінансування.


Представники та представниці громад, які брали участь у дослідженні, здебільшого вказували на те, що громади не готові до викликів, з якими зіткнуться після повернення ветеранів та ветеранок.

На думку представників і представниць ОМС та установ-надавачів громад, з якими ми спілкувалися у рамках дослідження, однією з основних проблем, яка постане перед громадами після повернення ветеранів і ветеранок у громади, буде значне збільшення їхньої кількості, відтак зростання потреби у пільгах, матеріальних виплатах та соціальних послугах для них, що автоматично означає збільшення видатків громади. У громадах, з представниками й представницями яких ми спілкувалися, з їхніх слів, коштів місцевого бюджету, радше за все, буде недостатньо, аби забезпечити всім ветеранам і ветеранкам, які повернуться, соціальні пільги та матеріальні блага, передбачені чинним законодавством, зокрема ті, що стосуються надання земельної ділянки та житла у власність.


Представники й представниці ОМС досить часто висловлювали надії


на можливість запровадження програм співфінансування цих соціальних гарантій з державного бюджету, наприклад шляхом цільових субвенцій або через інші форми залучення держави до співфінансування.

 Тому що, ви ж розумієте, діє таке поняття, як... ще земельну ділянку вони отримують. Безкоштовно. Куди вони підуть за земельними ділянками? А чи є вони, ці земельні ділянки? А чи не краще, щоб держава просто встановила, по 5 мільйонів кожному заплатила⁸⁰, і оце наша подяка, і оце кошти. А стільки землі в Україні скоро не буде, скільки передбачить закон, розумієте? [...] — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Ну, по житлу, да, от завтра буде питання житла. Всякі ж є родини. У нас взагалі з цим просто нуль. Нічого нема. Тобто, ми будемо відмовляти, да. Якщо десь якісь ділянки, десь щось трошки, хоча вже і земельні ділянки роздані, все, що можна. Розумієте, да, АТО і так далі. Ну, яким чином? Значить, повинна існувати якась інша форма підтримки цих родин і цих хлопців і дівчат-військовослужбовців. Якщо не земельна ділянка, значить, можливо, якась грошова компенсація цієї всієї історії. — **ЗАСТУПНИЦЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

⁸⁰ –Ідеться про виплату таких компенсацій з коштів державного бюджету. Наразі подібні грошові компенсації, наприклад виплати вартості санаторно-курортного лікування, здійснюються з бюджетів громад


 Треба відповідно трошки, щоб держава включалася в цей момент. Трохи фінансування цих психологів, цих сімейних лікарів, які там будуть не просто так, що «от, я повинен там...» ні. Держава повинна допомагати, а не просто казати, що «ви купіть житло, а ми вам потім проект соціального житла [розробимо]». — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Ну, звичайно, вони будуть приходити, просити матеріальну допомогу на оздоровлення, на протезування, зубопротезування, на якесь відновлення, пільги будуть додаткові просити. Адже ми розуміємо, що держава їх всіх не зможе на 100% забезпечити пільгою. Про банальне говоримо — там, світло, да, електроенергія, газ. Тому що кількість пільговиків просто зростає. [...] — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Іншим шляхом вирішення такої ситуації у майбутньому, який бачать ОМС, є **співпраця громад з українськими та міжнародними благодійними організаціями**. Міжнародні та українські організації можуть допомогти громадам організувати надання соціальних послуг і реабілітації, проте це не вирішує наявну проблему повною мірою. Адже, якщо це відбуватиметься на базі комунальних установ-надавачів, залишається потреба утримувати їхні штати.

У деяких громадах на рівні керівництва громади озвучували потребу у тому, аби на державному рівні були

прийняті рішення про допомогу громадам, оскільки в них самих бракує ресурсів. Наприклад, аби були виділені субвенції, які покривали б як пільги та матеріальне забезпечення, гарантоване чинним законодавством, так і реабілітацію та соціальні послуги, які підтримували б ветеранів і ветеранок у реадаптації до цивільного життя.

 Ну, я думаю, що на рівні держави має бути прийнята якась субвенція окрема. В нас є [...], наприклад, освітня субвенція. Така субвенція на соціальну допомогу ветеранам, наприклад, конкретно цільові кошти, державні кошти. Бо не всі громади — я ж кажу, Івано-Франківськ це може зробити, там викинути купу грошей і це питання вирішити. Ну, а маленькі громади не всі це зроблять, і тому буде нерівномірна якість цих послуг, по Україні буде різне. А хотілося би, щоб вона була однакова. — **Заступник голови громади, сільська громада в Івано-Франківській області**

 Тут краще би було, щоби теж регулювалося, щоб взагалі стало державне оце. Або, може, навіть в дотації враховувати. Ну, що на утримання. Є порівняння, просто є порівняння серед них. І їм це важко зрозуміти. З одного боку так, вони ж Україну захищали, а не громаду окрему. Тому їм важко зрозуміти, чого в того на ремонт там і будинку виділено, і на те, і на те, та і, навіть, ну, не дай Бог таке, а міряти навіть, що у того 150 тисяч, а у мого чоловіка чи брата 90 чи 80. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Щодо зростання потреби у соціальних послугах, то здебільшого представники та представниці установ-надавачів соціальних послуг, менше – представники та представниці ОМС, згадували **конкретні соціальні послуги, які мають відповідати потребам ветеранів і ветеранок**. Зокрема, часто йшлося про послугу соціальної адаптації та соціальний супровід.

Може, соціальна адаптація. Да, коли вони прийдуть в соціум, їм важко буде адаптуватись. Тому що вони не будуть... Нас вчили, що це пів року часу, їм треба адаптуватись. Тобто, ну, залежить від людини це – 5 місяців або 6... Я думаю, що ця соціальна адаптація і, можливо, оцей соціальний супровід, коли людині там треба... Ну, не людині, а цій сім'ї треба допомогти. Допомогти там в якихось питаннях. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Також згадували про зростання потреби в послугі денного догляду, на яку в деяких громадах відсутні кошти і тому немає можливості надавати цю послугу, зокрема, і ветеранам та ветеранкам. Згадуючи про потребу у цій послугі, представники й представниці установ укотре підкреслювали потребу державного (спів) фінансування цієї послуги, оскільки багато громад не можуть впоратися з цим самостійно:

От питання догляду. В нас немає денного стаціонару. В нас немає можливості його створити. Тобто, їх прийдеться відправляти десь в другі громади. Питання, знову

ж, коштів, оплати їх перебування. Якби держава взяла оцю оплату⁸¹ [...]. Вони [інші громади] так само не схочуть [оплачувати], тому що це їхній дохід, дохід громади. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Я думаю, навіть такий якби денний догляд. Розумієте, денний догляд – це коли таких чи ветеранів, чи учасників бойових дій, чи людей, які потребують наших послуг, щоб їх можна було збирати так разом, знаєте. Ну, проводити з ними бесіди, проводити з ними тренінги. Проводити з ними якусь таку, ну, залучати їх до такої цікавої роботи. [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Організація системи психологічної допомоги в громадах є значним викликом, актуальним наразі та в майбутньому для установ-надавачів. Представники й представниці установ вказують на значну потребу в наявності доступної психологічної підтримки, оцінюючи її як першочергову для ветеранів та ветеранок:


В першу чергу для таких людей більше треба буде психологічна підтримка та соціальна адаптація. — **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

...Перше, що я сказала би – психологічна допомога. Може, соціальна адаптація. Да, коли вони прийдуть в соціум, їм важко буде адаптуватись. Тому що вони не


81 – Ідеться про можливість оплати соціальної послуги, отриманої мешканцем громади в установі іншої громади з коштів державного бюджету

будуть... Нас вчили, що це пів року часу, їм треба адаптуватися. Тобто, ну, залежить від людини це – 5 місяців або 6... – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Але через низьку заробітну плату, передбачену для психологів та психологинь в установах-надавачах, брак кваліфікованих саме в роботі з військовими фахівців та те, що кваліфіковані психологи й психологині відмовляються їхати в сільські та малі міські громади, установи не можуть знайти спеціалістів та спеціалісток, що посилює виклик недоступності психологічної допомоги.

 ...в нас немає практичного психолога. Проблема зі спеціалістами. Тобто, ставка є, все є, працювати можна. Але спеціалісти до нас не йдуть. Або ж настільки молоді і без досвіду роботи. Ну, я би не працювала з ветеранами нинішньої війни без досвіду роботи. Це треба щоб був практикуючий психолог, який знає, як правильно з людьми, з ветеранами, з їх сім'ями і з оточенням. – **Директорка ЦНСП, міська громада у Чернігівській області**


Також надавачі соціальних послуг неодноразово зазначали, що психологічна підтримка в громаді (буде) потрібна не лише ветеранам, а й цивільним:

 ...не тільки ця послуга буде потрібна іменню ветеранам війни – воно буде потрібно всім. Це наше сприйняття і цих людей, які прийшли, і нас треба буде всіх

навчати, як розмовляти з такими людьми, і взагалі. – **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 В громаді 31... за 30 чоловік, які загинули. І дуже багато в нас, так би мовити, служать і воюють. [...] Через що мені так хочеться, щоб був психолог професійний, щоб йому нормальну дали зарплату, щоб людина трималася. – **ДИРЕКТОР ТЕРЦЕНТРУ, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Про проблему браку кадрів для забезпечення соціальними послугами ветеранів та ветеранок говорили представники й представниці як ОМС, так і установ-надавачів. Окрім цього, проблемою є збільшення навантаження на соціальних працівників та працівниць, потреба у їхньому навчанні, як взаємодіяти з ветеранами й ветеранками, запровадження окремих фахівців для роботи з ветеранами, недостатній рівень заробітної плати в соціальних працівників, а також можливе вигорання у працівників та протидія цьому у вигляді супервізій.

 Пройти навчання, потрібно скласти зразу програму. Пройти навчання фахівців, вивчити потреби, скільки приблизно потрібно на громаду додати таких фахівців. Можливо, якихось... Не знаю, можливо в якихось громадах навіть впровадити саме таких фахівців, які будуть працювати з ветеранами, і подивитися на результати їхньої роботи, а потім вже робити якісь висновки. Зараз дуже важко щось говорити, не маючи досві-

ду практичного. — **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

І ясно, що цим фахівцям, які працюють з такими категоріями отримувачів послуг, теж треба і супервізії проводити, і запобігати вигоранню. Тому що кадри ми дуже цінуємо, особливо я як керівник завжди намагаюся зробити максимально комфортні умови для того, щоб мої працівники працювали. Тому що робота «людина-людина» — це одна з найважчих і найскладніших. Особливо, коли категорія отримувачів послуг така специфічна, як у нас. [...] — **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ну, по-перше, навчання, я думаю. Збільшення штатної чисельності по таким напрямкам, як робота з вразливими категоріями, СЖО. В наших центрах потрібен — я ще повторюся — реабілітолог, психолог. Ті самі фахівці по цих напрямках, яких треба буде потім вже навчити. Для того, щоб вони прийшли до нас працювати, треба нормальну заробітну плату. — **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

У контексті підтримки ветеранів та ветеранок у реінтеграції до цивільного життя представники й представниці громад доволі часто вказували на потребу створення нових робочих місць у громаді та забезпечення ветеранів робочими місцями відповідно до їхньої кваліфікації, а також створення можливостей для перекваліфікації.


І робочі місця, робочі місця для [людей з інвалідністю] і ветеранів — це дуже-дуже важливо на сьогоднішній день. Тим більше, що вони самі вразливі. — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ну, ще один, ще один виклик — це адаптування до звичайного цивільного життя. Але перше, що їм [потрібно], звичайно, — це робочі місця, це робота. Тому що ці люди повинні бути зайняті. По-друге, я вважаю, що треба буде трошки їм змінити пенсійне забезпечення, законодавство... Бо зараз, наприклад, УБД в 55 год вийти, треба 25 років стажу мати чоловіку, 20 років жінці. Їм треба трошки зменшити цей стаж, на мою думку. По-третє, біржа⁸² повинна активно включитися у перекваліфікацію їх, це дуже хорошо. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Я думаю, це їхнє працевлаштування. Працевлаштування і підтримка їх, ну от... От що мені робити далі? От питання, що «кому я потрібний і що мені робити далі»? Ну, от куди мені далі... розумієте, а це все працевлаштування. Тому що, якщо людина буде забезпечена роботою, то в неї не буде просто... виникать таких думок, тому що вона буде зайнята. От єдина така проблема, і це не тільки в нашій громаді, це скрізь — забезпечити робочими місцями. — **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Деякі представники й представниці ОМС серед викликів згадували також забезпечення потреби в юридичній підтримці для ветеранів та ветеранок, а також брак розуміння і підготовки представників громад в ОМС та установах-надавачах до того, як спілкуватися з ветеранами.


На думку деяких представників і представниць установ-отримувачів, актуальним викликом для великої кількості громад є фізична недоступність публічних просторів, включно з будівлями установ-надавачів соціальних послуг, для людей з інвалідністю. У майбутньому це стане перешкодою для ветеранів і ветеранок з інвалідністю.

 Всі ті пандуси, під'їзди, тротуари, доріжки, заїзди в різні структурні, соціальні об'єкти, де будуть надаватися послуги, доступними зробити. Ну, і, мені здається, що саме це і потребує такої особливої уваги до даної категорії отримувачів послуг. — **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ускладнена взаємодія ветеранів та ветеранок із державними структурами також є викликом, про який згадували представники й представниці установ-надавачів соціальних послуг. Вони критикували бюрократизацію системи соціального захисту як виклик і наголошували на необхідності більш ґрунтовної співпраці з ЦНАПами:


 Зараз ветеран ходить — то туди довідку, то туди. [...] Він прийшов в одну службу і сказав: «Я хочу оформити. І служба має допомог-

ти йому це все оформити. [...] Ну, я просто бачу, як в нас в громаді, що військові стоять в черзі, щоб отримати якусь довідку. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Ми адміністративних послуг не надаємо. Ми надаємо тільки соціальні послуги. Тобто, якщо до нас звертається людина, яка потребує, то [...] мої фахівці роблять акт оцінки потреб військовослужбовця, який звернувся. І вже б хотілося детальної співпраці з ЦНАПом. — **ДИРЕКТОРКА ТЕРЦЕНТРУ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

3.4 Пільги для ветеранів

В попередньому розділі ми зазначили, що з проведених з представниками та представницями громад інтерв'ю ми спостерігали, що ОМС часто пріоритизують виплати та пільги порівняно з соціальними послугами, сприймаючи систему соціального захисту в першу чергу саме як перелік виплат та пільг. Про таку тенденцію нам також говорили експерти та експертки ветеранських організацій під час інтерв'ю. Проте, попри зосередженість громад **саме на виплатах та пільгах, забезпечення цього типу соціальних гарантій ветеранам і ветеранкам має низку проблем.** Однією з проблем, про які представники й представниці громад говорили найчастіше, є **нестача коштів у місцевих бюджетах**, щоб здійснювати всі виплати та пільги, передбачені чинним законодавством. При цьому коштів, **які громади наразі можуть отримати в рамках цільових субвенцій, також недостатньо.** Про незабезпеченість чинних соціальних гарантій відповідними фінансовими ресурсами згадували й експерти та експертки з ветеранських організацій.


 Ну, з одного боку, ми чуємо і від... знову ж таки, від держави, або від громад, що в них бракує бюджетів. І Мінсоц те саме говорить. І наші іноземні партнери говорять. Тобто, ми розуміємо, що теоретично наш бюджет не справляється. В тому числі із соцвиплатами. Я не розумію, чи вони збираються з цим щось робити, чи ні. [...] — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Громади висловлювали занепокоєння, що їм **складно спрогнозувати, чи отримають вони субвенції** на певні пільги та виплати в наступному році. Така ситуація ускладнює планування громадою своєї діяльності та сповільнює пошук можливостей залучити кошти з інших джерел. Також, за їхніми словами, траплялися випадки, коли кошти не виділялися при формуванні річних бюджетів, проте надходили протягом останнього кварталу року. В такому разі громади протягом обмеженого періоду часу мали спланувати, які саме пільги та виплати профінансувати, і здійснити це протягом цього ж періоду. Представники та представниці громад говорили, що в таких випадках їм було складно ефективно використати кошти через відсутність часового ресурсу та брак актуальної інформації про потреби мешканців громади.


 Коли тобі 12 грудня кидають гроші і кажуть, щоб ти бистренько їх використав — то це ж неможливо. Це потрібно розділяти оце все. Розділили і по кварталах платили. І щоб ми знали: от ви в першому кварталі отримуєте кошти. Ми готові були — от ми йому повідомили, людина приїхала з документами, бистро підписали, оформили, і все. Немає цієї ясності, коли придуть гроші, в якому році. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Участь в обласних та районних цільових програмах частково допо-

магає громадам розв'язати проблему нестачі коштів. Представники й представниці багатьох громад, з якими ми спілкувалися в рамках дослідження, говорили про те, що такі програми дозволяють їм забезпечувати значну частину гарантованих у нормативно-правових актах виплат, а також створювати нові заходи підтримки. Зокрема, вони згадували про щорічні виплати для ветеранів та допомогу на поховання сім'ям загиблих ветеранів та військовослужбовців.

 Значить, в нас комплексна програма [назва обласної програми]. Дивіться, в нас є певні види допомог в ній. [...] Другий в нас великий блок допомог – це допомоги «Ради ветеранів». Афганцям ми платимо допомогу, чорнобильцям, ліквідаторам там. [...] Ця програма дає нам можливість – ветеранам війни ось ми платили до дня захисників і захисниць. І третій блок, це в нас була допомога учасникам АТО. І сім'ям учасників АТО, ми їм допомагали. – **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Проте водночас представники та представниці сільських громад говорили, що районні та обласні **програми більшою мірою орієнтуються на міста**, наявні в містах можливості та потреби. Згадували про те, що через це вони не можуть скористатися всіма напрямками фінансування передбаченими у програмі. Зокрема, йшлося про фінансування на утримання багатоквартирного житлового фонду.


 Якщо з десяти пунктів, якщо знаходить там пропозиція, так для села

вони підходять три. Утримання багатоквартирного житлового фонду – у нас його немає. І так далі. [...] Тобто, на сьогодні у нас є програма «Підтримка ветерана», але все матеріальне по виплаті ми стараємося робити в одній програмі. – **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Ще однією проблемою, про яку говорили представники та представниці громад в контексті виплат, пільг та матеріального забезпечення, була **нестача нефінансових ресурсів**. Так, деякі з соціальних гарантій передбачають не лише виплати. Наприклад, для реалізації гарантій, пов'язаних із забезпеченням ветеранів та ветеранок житлом та виділенням їм земельних ділянок, громаді необхідно мати ресурси для цього (зокрема, мати такі земельні ділянки, вільний житловий фонд тощо). Інформанти та інформантки з громад зазначали, що через відсутність згаданих ресурсів не можуть забезпечувати ветеранів та ветеранок покращенням житлових умов, надавати їм земельні ділянки для будівництва.


Представники й представниці громад також говорили, що їх непокоїть **відчуття несправедливості**, яке внаслідок цього з'являється у ветеранів та ветеранок. Вони пояснювали, що спроможність громад у забезпеченні соціальних гарантій, передбачених державою, є доволі різною, особливо у сфері житла. Наразі ці гарантії пов'язані передусім з наданням житла у власність. Деякі громади можуть передати ветеранам і ветеранкам у власність житло на своїй території, інші – ні. Водночас, якщо ветерани й ветеранки знають, що в певних гро-

мадах ветерани отримали житло у власність, а в їхній громаді такої можливості немає, це може викликати в них відчуття несправедливості. Це може бути пов'язано з недостатнім фінансуванням державою обіцяних нею соціальних гарантій, наприклад права скористатися програмою компенсації вартості житла.

 [...] В нас є програма компенсації за житло. Це державна програма. Ми не можемо запропонувати житло безпосередньо в громаді, так як воно вже багато років не будується. Але є, наприклад, житло на вторинному ринку, і в інших регіонах України. Програма дозволяє нашому мешканцю-ветерану подати документи тут. Ми їх опрацьовуємо комісійно, подаємо на Мінветеранів. Мінветеранів приймає рішення про фінансування, і фактично ми для людини за рахунок державних коштів купуємо житло. Програма дуже потужна, цікава, але, на жаль, в тому році⁸³ взагалі фінансування не було, а в цьому році профінансовано 4 людини. Це приблизно [...] скажімо так, 20% від тих потреб, які на сьогоднішній день є. І люди, розуміючи, що це загальнодержавна програма, майже щоденно звертаються до нас з питанням «а чому я, ветеран, не можу отримати сьогодні, завтра, післязавтра?». Тобто це, скажімо, виконання цієї програми може бути розтягнуто на декілька років. [...] Якщо держава каже, декларує про те, що вона може насправді забезпечити, але немає ресурсу? Ну, мабуть, чесніше придумувати якийсь аналог. Начебто воно виконується, наче

механізм запущений, і начебто всі розуміють, що не вистачає коштів. Але, на жаль, це травмує ветеранів. Це дуже травмує, це постійне питання. [...] — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Це також стосується і виплат, які здійснюються з місцевого бюджету.


 У нас проблема з виплатами, тому що [...] люди між собою спілкуються, бюджети у громад різні, але люди того не розуміють. Наприклад, [назва міської громади]. [...] От ми виплачуємо допомогу, наприклад, 10 тисяч гривень для опалювальних дров ветерану, так? [...] А там — 50 [тисяч]. Якщо, не дай бог, сталося так, що поховання, для виготовлення пам'ятника там дають 150, у нас є можливість тільки 90 [тисяч]. [...] виникає, я би сказав, що навіть досить така сильна напруженість [...]. Тут, знаєте, тоже трохи воно і нечесно, я їх розумію, може, дійсно щось з боку держави, якесь врегулювання [потрібне]. Бо вони ж сиділи разом в окопах, разом поранення отримували, так, [Міська] громада може його родину утримувати, навіть на ремонт будинків виділяють кошти і так далі. У нас такої можливості сто відсотків не буде. Треба тоді закрити садочок — просто його дитина або сусіда його в садочок не піде. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Також з недостатньою спроможністю громад пов'язана складність на-

дання такої гарантії, як безоплатний проїзд громадським транспортом, оскільки перевезення в громадах переважно забезпечують приватні підприємства⁸⁴. Інформанти та інформантки з громад говорили, що наразі процедура компенсації з коштів місцевого бюджету вартості поїздок, які здійснили ветерани й ветеранки, не є налагодженою. Тому в більшості випадків приватні перевізники намагаються відмовляти або обмежувати пільгові проїзди, аби уникнути фінансових ризиків. Така ситуація часто призводить до конфліктів між водіями громадського транспорту та ветеранами.

Експерти та експертки з громадських організацій зазначали, що **обізнаність щодо можливостей отримання пільг, виплат та іншого матеріального забезпечення серед ветеранів і ветеранок переважно є низькою**. На їхню думку, це пов'язано, зокрема, з неефективною системою інформування. Ветерани й ветеранки не знають про джерела, де вони могли б дізнатися таку інформацію, чи про установи, до яких вони могли б звернутися по консультацію. Самостійно ознайомитися з нормативними актами, які регулюють надання пільг чи виплат, та зрозуміти всі важливі деталі може бути доволі складно. Експерти й експертки зазначали, що до обов'язків ТЦК СП мало би входити надання цієї інформації, проте наразі вони не виконують цю функцію.


 Цим мала би займатися власне ТЦК СП і конкретно військові частини. На мою думку, взагалі це мало би починатися з моменту рекрутингу. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

 У нас на гарячу лінію [...] було 4692 дзвінки, це за один місяць. Тобто це майже кожного дня, і, я б не сказала, що ці дзвінки повторюються. [...] Це означає, що люди не знають, куди їм звертатися, [...] що їм робити. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**


Також експерти й експертки ветеранських організацій говорили про ситуації, коли ветерани й ветеранки свідомо не звертаються по пільги та виплати, адже мають **попередній негативний досвід**. Такий досвід може бути як їхнім власним, так і досвідом їхніх знайомих, або ж вони могли чути про нього з інших джерел. Обізнаність щодо негативних ситуацій під час взаємодії з комунальними установами та ОМС зменшує довіру ветеранів і ветеранок до них, стимулює появу переконання, що отримати підтримку все одно не вдасться. Експерти й експертки пояснювали, що ветеранам і ветеранкам також можуть відмовляти у підтримці через неузгодженість всередині системи соціальних гарантій та відмінності гарантій, які передбачаються ветеранам з різними статусами.

 Колезі типу недавно подзвонили з Центру соціального захисту за місцем прописки і запропонували йому курортний рекреаційний відпочинок тривалістю 15 днів. На що він погодився [...] А потім вони передзвонили і запитали: «А ви під час повномасштабного вторгнення були мобілізовані чи контракт?» Він каже: я був типу... я був на контракті. Вони такі: «А, ну, тоді це не для вас». — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Представники й представниці громад, з якими ми поспілкувалися, згадували ще одну можливу причину, чому ветерани та ветеранки не звертаються по пільги та підтримку. На їхню думку, це спричинено тим, що ті пільги й виплати, які передбачаються чинним законодавством, нерідко **є неактуальними та не завжди враховують наявні потреби ветеранів і ветеранок**. Ми детальніше описували проблемність наявної системи пільг та виплат у підрозділі 1.2. «Пільги, виплати та матеріальне забезпечення». Однією з потреб ветеранів, ветеранок та їхніх сімей, задоволення якої не адресується чинними соціальними гарантіями належним чином, є потреба у житлі. Зокрема, вони говорили про відсутність програм соціального житла. Наявні житлові програми переважно спрямовані на отримання житла у власність. Тоді як, за словами представників і представниць громад, іноді потреба ветеранів і ветеранок полягає скоріше не в набутті власності, а в якнайшвидшому отриманні житла, придатного для проживання. Таку потребу, на їхню думку, найкраще покривало б саме соціальне житло. В громадах же воно здебільшого відсутнє.


 В нас практично фонду соціального житла не існує. Ті гуртожитки, які були, вони вже всі приватизовані, або доприватизовуються. І тому, наприклад, поселити ВПО, або надати там... ось приходять в першу чергу УБД, чи ще залишилися чорнобильці, ліквідатори. Практично такі маленькі громади не мають де. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Про те, що передбачені законом соціальні гарантії для ветеранів і ветеранок не враховують всіх їхніх актуальних потреб, зазначали і експерти та експертки з ветеранських організацій. Вони наводили приклад пільг, які стосуються сфери охорони здоров'я. За їхніми словами, наявний перелік ліків, які наразі можна отримати безоплатно, не є достатнім і не враховує весь спектр потреб, які можуть мати ветерани та ветеранки через отримані травми та діагнози.

 Не всі ліки можна отримати, тому, що не всі травми внесені в постанову, [...] тому там вона взагалі потребує доопрацювання. [...] Щоб вона була повноцінна. Тим паче в умовах там посттравматичного, так, синдрому, який зараз, щоб отримати ці ліки. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Стосовно доступності пільг та виплат представники та представниці громад порушували питання про **можливість отримати їх лише за наявності посвідчення УДБ**. За спостереженнями представників і представниць громад, отримання посвідчення займає багато часу. Тому часто ветеранам і ветеранкам, попри участь у бойових діях, недоступні соціальні гарантії. Інформанти та інформантки говорили про свою занепокоєність як цією ситуацією, так і можливістю виникнення напруги між людьми, які мають доступ до гарантій, та тими, хто його не має. Тому певні пільги ветеранам і ветеранкам, які ще не мають посвідчення УБД, деякі громади намагаються покривати з місцевих бюджетів, керуючись своїм знанням про те, що людина брала участь в бойових діях.

 Розумієте, держава їх не забезпечує, на жаль, елементарним. Даже посвідчення УБД, вони їх не видають вчасно, так, як повинно бути. Але... і тоді призначити допомогу цій людині без посвідчення? А кругом знаєте, передбачено в законах статус, соціальний захист ветеранів війни, учасників війни, передбачено, що надаються скільки... при наявності посвідчень. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Харчування дітей, батьки яких служать, ми також повністю фінансуємо з бюджету. [...] А буває, хлопці рік служать, а УБД вони не мають. Через те ми також якби за рахунок місцевого бюджету [це робимо]. Ну, знаєте, щоб не було ніякої соціальної напруги між дітьми і в родинях. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


3.5 Взаємодія з ветеранськими НГО

Ми питали в представників і представниць громад, чи мають вони досвід взаємодії з ветеранськими НГО. Деякі громади мали досвід співпраці та успішної реалізації проектів з ветеранськими громадськими організаціями, натомість у інших громад

такий досвід загалом був відсутній. Ті громади, що мали досвід співпраці, взаємодіяли з організаціями, які працюють як на міжнародному, так і на національному та локальному рівнях.

У громадах, що не мали такої взаємодії, зазначали, що координація


взаємодії з ветеранськими НГО наразі не налагоджена. Серед причин називали відсутність таких у громаді, а також відсутність у структурі ОМС підрозділу по роботі з громадськими організаціями, або ж певного єдиного центру, який міг би координувати роботу з цими організаціями.

 ...не налагоджений на сьогоднішній день нормальний контакт безпосередньо з профільними ГО. Тобто, в нас немає єдиного центру, який би координував саме взаємодію з цими організаціями.
– ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Деякі громади мали досвід співпраці та успішної реалізації проєктів з ветеранськими громадськими організаціями і взаємодіяли з організаціями, які працюють як на міжнародному, так і на національному та локальному рівнях. Спільно з громадськими організаціями громади, з представниками та представницями яких ми поспілкувалися в рамках дослідження, реалізовували різноманітні проєкти, пов'язані з ветеранами, як-от: створення центру психологічної допомоги для ветеранів, ветеранок та членів їхніх сімей, проведення навчальних заходів з психологічної допомоги для створення груп ветеранської підтримки, надання вживаних засобів реабілітації в тимчасове безоплатне користування, придбання подарунків дітям військовослужбовців та військовослужбовиць. В одній з громад на базі її волонтерського центру, що допомагав ВПО та ветеранам, було створено центр спільнототворення, в публічних просторах якого


відбуваються різні заходи, зокрема і на ветеранську тематику. Співпраця з ветеранськими ГО також стосувалася інших потреб громад – надання гуманітарної допомоги, співпраці для подання заявок на отримання грантів, інформаційної та правової допомоги громадам, організації патріотичного виховання молоді.

 ...на початку повномасштабного вторгнення всі створювали ці волонтерські центри. То наш досі активно існує, працює і розвивається, і вони там і гранти пишуть, і просто донати збирають. І ми через них дуже добре взаємодіємо... І в результаті [у центру] такі зараз дві функції – допомога ВПО і допомога мобілізованим. І ми якби цей штаб створили таким як ком'юніті-центром. Тобто, там є громадська пральня, коворкінг, там є місце, де можна презентацію, якийсь воркшоп провести.
– ГОЛОВА ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА, ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСТЬ


 [В громаді] створений такий центр, який надає послуги і ветеранам, і постраждалим... і членам сім'ї, які втратили захисників своїх... Тобто, там надаються психологічні послуги, велика кількість там психологічної підтримки, проводяться тренінги відповідні. **– Директорка ЦСС, міська громада у Київській області**

Представники та представниці деяких громад також зазначали, що мають досвід взаємодії з міжнародними ветеранськими організаціями, які влаштовували для українських ве-


теранів та ветеранок реабілітаційні поїздки за кордон та надавали адресну матеріальну допомогу в перші дні повномасштабного вторгнення.

 Найкращу гуманітарну допомогу першу ми отримали від ветеранської організації з колишньої Чехословаччини, вони так і лишилися [на контакті з громадою], це військові ветерани НАТО. Вони в перші дні, знаєте, розуміли, що везти. Якщо люди всі тоді так помагали просто, що побачили в магазині, то вони таку, ну, дуже-дуже адресну, точечну допомогу... розуміли, що воно є і для кого його треба. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

На думку представників і представниць деяких громад, запити, які могли б їм допомогти закрити ветеранські ГО, стосуються психологічної допомоги ветеранам. Існує потреба у інформуванні громади стосовно того, яким чином коректно взаємодіяти з ветеранами й ветеранками та дізнаватися про їхні потреби, а також як працювати з членами родин загиблих військовослужбовців і військовослужбовиць. Також було озвучено запити на юридичну підтримку ветеранів і ветеранок, обмін досвідом та роботу над спільними проєктами, можливість робити закупівлі соціальних послуг для ветеранів у громадських організацій.

 Знаєте, думку професіонала, підказку професіонала про те... як працювати, як говорити, про що говорити, яким чином їх об'єднувати, навколо чого. [...] Ну, чи вони


захочуть, так скажімо, йти десь у спортивний клуб крутити педалі на велосипеді, наприклад... І навіть психолог. Це настільки індивідуально все. Чи це групові заняття мають бути, ненав'язливо... Тобто, от нам тут треба підказку, як нам працювати. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 ...більшість з цих організацій, вони мають свої напрацювання і контакти, які необхідні людям тої категорії, яку вони представляють. Тому в даному випадку це такий якби, знаєте, симбіоз, де ми могли би і обмінюватися інформацією, і писати якісь спільні проєкти в майбутньому для допомоги. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Проекти соціальної підтримки ветеранів: бачення громад і експертів ідей

4.1 Бачення громадами ключових засад проєктів соціальних послуг для ветеранів

Ми обговорили з представниками й представницями місцевих органів влади та комунальних установ-надавачів соціальних послуг у громадах їхнє бачення надання соціальних послуг та підтримки для ветеранів. Серед інформантів та інформанток з громад переважно був консенсус щодо необхідності забезпечити ветерану **можливість отримати всю необхідну інформацію, оформити заявки на пільги та послуги в межах одного центру**. Представники й представниці громад висловлювали занепокоєння тим, що ветеранам доведеться відвідувати різні установи, збирати там необхідні довідки, очікувати в чергах. Адже це буде складно як з огляду на часову затратність, так і з огляду на стан фізичного та психоемоційного здоров'я. Можливість отримати послуги в одному центрі також може розв'язувати проблему низької поінформованості щодо доступних для ветерана сервісів, пільг, систем допомоги, кроків, необхідних для їх отримання. Представники й представниці громад розглядали подібні центри, зокрема, як і місця для зустрічей ветеранів, наголошували на необхідності створення дружньої атмосфери та безбар'єрного простору.

 Людина бігає, будь-яка людина, в тому числі ветеран. Вона бігає по трикутнику, іноді по більш складному маршруту. Між ЦНАПом, між нами. Тому що в нас [в УСЗН] є елементи ЦНАПу. Нам залишили цей рудимент, ми приймаємо


документи, ми обробляємо. Часто-густо – це ще і наш Пенсійний Фонд, тобто інші соціальні структури. Це є великим мінусом. — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 При тому, що якщо от будучи на місці ветерана, я там прийшла, а мені тут сразу і розказали, що я можу, що мені можливо, який спектр послуг мені потрібен. А не бігати по всіх установах і питати, а можна те, а можна це, а дайте мені це, чи те, чи те. Ну, вони в такому плані, фізично-моральному. Бо вони повернуться з поля бою, і їм дуже важко адаптуватися. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Проте уявлення представниць і представників громад про найкращий формат такого центру відрізнялися. **Частина інформантів та інформанток з громад вважали за краще створити окремий центр**, який би опікувався лише послугами для ветеранів і ветеранок. Аргументами на користь такого варіанту є:

1) відсутність розуміння інших варіантів, як забезпечити надання всіх послуг в межах одного приміщення. Деяким представникам і представницям громад було досить складно уявити, як наразі можна уникнути не-

обхідності направляти ветерана по різних установах. Тому розв'язання цієї проблеми вони вбачали у створенні окремого центру та розміщенні там представників і представниць кожної з необхідних установ (установ-надавачів соціальних послуг, ЦНАПу, податкової тощо). Крім цього, інформантки та інформанти з громад зазначали, що відокремлення послуг для ветеранів в окремі центри зменшить черги та час очікування.


 Цей центр повинен так само приймати заявки і надавати всі послуги. І соціальні, і все остальне. І ветеран має прийти тільки, скажімо, в цей центр, для того, щоб вирішити всі свої проблеми. — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

2) для роботи з ветеранами потрібні окремі фахівці. Представники й представниці громад говорили про потребу підвищення кваліфікації, проходження додаткових тренінгів фахівцями й фахівчинями, які працюватимуть з ветеранами. Ефективним рішенням вони вважали не навантажувати таких працівниць і працівників іншими групами населення, що буде легше реалізувати через створення окремих центрів.

 Ну, звичайно, ідеально було б, щоб створили для них центр, іменно для них. Тому що їх буде більша кількість, розумієте? Змішувати їх з іншими категоріями пільгових соціальних груп, я думаю, що це буде недоречно. Тому що вони пройшли те страхіття, що там є. І з ними потрібно говори-


ти буде в інших спосіб, чим з остальними людьми. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


3) сподівання отримати кошти з додаткових джерел (не з бюджету громади) для розширення штату працівників та працівниць сфери соціальних послуг. В частині громад місцевого бюджету не вистачає на достатнє фінансування соціальної сфери, що призводить до браку кадрів, перенавантаженості працівників і працівниць. Тому представниці й представники громад говорили, що не розуміють, як зреагувати на можливе збільшення потреби в соціальних послугах без розширення штату. Такі окремі центри вони сприймають як можливість отримати з державного чи обласного бюджету додаткове фінансування й збільшити кількість працівників та працівниць. Директорка ЦНСП селищної громади у Львівській області висловлювала занепокоєння щодо ситуації, яка складеться, якщо не буде створено окремого центру із залученням додаткових коштів:

 Тобто ми будемо, може, не так якісно надавати ту послугу. Ми будемо розриватися там між своїми, між СЖО і між ветеранами. А так, я вважаю, що було б дуже класно створити окремий такий центр для ветеранів. Що має бути окремий центр, який займається суто ветеранами. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Натомість представники й представниці інших громад вважали, що


відокремлювати надання соціальних послуг ветеранам в окремий центр є поганим рішенням. Насамперед з огляду на те, що це може **негативно впливати на реабілітацію ветеранок і ветеранів** та виглядатиме як сегрегація групи. По-друге, представники й представниці громад вважали це **дублюванням вже наявних установ** та підкреслювали складність вбудовування нового центру в мережу установ соціального захисту громади. Занепокоєння викликала й потреба в значній кількості ресурсів для створення окремого центру, зокрема, виділення приміщення, штату соціальних працівників і працівниць, адміністративного персоналу, техніки тощо. Тому більш ефективним вони вважали **створення в межах наявних установ таких варіантів:** 1) окремих відділів, які опікуватимуться лише послугами для ветеранів, 2) виділення окремих працівників – із наявного штату, або створення нових ставок, 3) створення окремих «вікон», які обслуговували б тільки ветеранів. Обов'язковим для реалізації такого варіанту є **забезпечення безбар'єрності приміщень та налагодження обміну інформацією між відомствами.**

 Можливо, неправильно їх виокремлювати. Вони повинні навпаки адаптуватися. Але у ЦНАПі в тому самому повинна бути людина, яка працює тільки з ними. Ну, тобто, без черги й так далі. Але це все повинно бути у єдиному просторі. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Я думаю, що окремого, ну, не потрібно. Можливо, в той момент


потрібно буде от якусь людину окрему, яка могла б відповідно надавати їм послуги, щоб вони там десь не стояли днями в якихось чергах, так, чекали до, як всі люди люблять казати, до тих чиновників, да, до яких не можуть добратись. — **ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Представники й представниці громади **не сприймали ТЦК СП як такі, частиною діяльності яких могли би бути соціальні послуги.** Про включення до повноважень ТЦК надання соціальної підтримки інформантки та інформанти з громад відгукувалися скоріше як про формальність, яка не призвела до змін у наявній системі соціального захисту.


 Мені здається, що соціальний працівник повинен працювати в ЦСС. Мені здається, що це зовсім різні структури. І змішувати одне з іншим не має смислу. Соціальна служба надає одні послуги, а військкомат – зовсім інша специфіка роботи. — **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок представники громад розглядали як такі, які **мають надаватися у разі потреби, а не нав'язуватися.** Тому важливо розбудовувати систему інформування ветеранів та ветеранок про підтримку, яку вони можуть отримати, та про установи, до яких необхідно звернутися у разі виникнення потреби. Натомість надання соціального супроводу лише з огляду на наявний статус ветерана

представники й представниці громад оцінювали переважно негативно. Водночас частина інформантів та інформанток з громад говорили про потребу динамічно оцінювати потреби ветерана у соціальній підтримці та завчасно реагувати, аби запобігати негативним ситуаціям і погіршенню стану здоров'я.


 Оскільки це послуга, ясно, що вона повинна бути добровільною. Ми нікому не нав'язуємо, ніколи. І людина повинна сама відчутти, чи їй це потрібно. Ми повинні поінформувати. Тобто повинні бути створені, наприклад, і буклети, якісь такі роз'яснювальні моменти, що от є така-то послуга, і те-то вона передбачає. Що вони за будь-якою потребою можете звернутися. — **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Важливим, на думку інформанток та інформантів з громад, є надання ветеранам **можливості обирати**, з ким саме **із соціальних працівників чи працівниць** вони хотіли б працювати, та **можливості змінити працівника чи працівницю за бажанням**. Такий підхід вони вбачають необхідним для вибудовування довірливих стосунків між соціальним працівником та ветераном, що допоможе краще врахувати та задовольнити потреби останніх. Проте реалізувати таку можливість можна лише у випадку збільшення штату соціальних працівниць та працівників. Із нині затвердженим навантаженням та кількістю соціальних працівників зміни будуть малоймовірними.

 Сама людина з переліку тих людей, які будуть пропонувати-

ся, вона має вибрати собі такого патрона. В першу чергу враховуються саме потреби, повинні враховуватися потреби людини. — **Заступник начальника профільного управління ОМС, міська громада у Київській області**

Також ми говорили з представниками й представницями громад про організацію відпочинку для ветеранів. Вони наголошували на потребі забезпечувати **якісний відпочинок**, зокрема в контексті послуги санаторно-курортного лікування. Такий відпочинок вони вбачають корисними для подолання стресу та відновлення психічного здоров'я ветеранів та ветеранок. Наразі громадам бракує коштів для повного покриття запиту на цю послугу. Тому говорити про створення додаткових можливостей для відпочинку ветеранів їм наразі складно.

 В нас був сімейний відпочинок і ми співфінансували. В нас в середньому скільки, три родини, три в рік відпочивали. Тобто ми невеликі кошти на це закладали, відверто, невеликі. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Дивіться, я думаю, що було б корисніше зразу, як вони звільняються з армії, їх на тиждень в санаторій, щоб вони трохи відійшли, почули тишу, поспілкувалися. Щоб вони приготували себе даже до зустрічі з близькими. А так, відпочинок їм потрібен навіть 2-тижневий. Раз на рік, я думаю, це було би правильно, тільки так. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

4.2 Спроможність громад впроваджувати додаткові проекти соціальних послуг для ветеранів та ветеранок


Представники й представниці громад переважно знайомі з новими проектами, які пропонують Мінсоцполітики та Мінветеранів, та поінформовані про те, що частина з цих проектів проходить пілотування у відібраних громадах. Представники й представниці ОМС та комунальних установ-надавачів соціальних послуг по-різному ставилися до запропонованих ідей. Частина представниць й представників громад висловлювала думку про те, що такі проекти лише **дублюють вже наявні соціальні послуги**, замість того, щоб розв'язувати наявні проблеми.

Представники й представниці громад також були занепокоєні питанням своєї спроможності реалізувати такі проекти, якщо їх впровадження буде обов'язковим для громад. Їх бентежила низка питань: **фінансування, матеріально-технічне забезпечення, кадрова спроможність**. Більшість інформантів та інформанток з громад зазначали, що без підтримки з боку держави вони не зможуть реалізувати нові проекти для підтримки ветеранів. Представники й представниці громад говорили, що важливим є розв'язання питання, з яких бюджетів буде фінансуватися впровадження таких проектів на локальному рівні. Адже бюджет громади не містить додаткових коштів. Необхідною буде участь держави, фінансова підтримка від неї. Фінансова підтримка потрібна як на початкових етапах реалізації проекту, так і в подальшому, передусім для компенсації роботи фахівців

та фахівчинь, які будуть залучені в проект.

 Якби соціальний захист залишився державним, на рівні так якби держави, на державному забезпеченні, то це питання, думаю, не було б, ні в чому не поставало б, ні в чому, ні в кількості штатних одиниць, ні в кількості послуг. Тому що ми б тоді охопили більшими послугами. Питання коштів. – **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Необхідною також є підтримка з матеріально-технічним забезпеченням. Представники й представниці громад говорили про потребу в **допомозі із забезпеченням приміщення**, якщо буде вирішено створювати окремі центри для ветеранів та ветеранок. УСЗН/ВСЗН переважно не мають у своєму розпорядженні незайнятих додаткових приміщень, а іноді навіть не мають окремих приміщень для своєї роботи, тому займають кабінети в інших комунальних установах. Через це вони часто не бачать шляхів, як можна розв'язати питання необхідності нового приміщення. Труднощі також може спричинити матеріально-технічне забезпечення, зокрема, **закупівля необхідної техніки, проведення інтернету**.

 От у нас, наприклад, дуже проста проблема. Це приміщення. Яке приміщення для цього використати, треба буде або когось потіс-

нити, якусь установу. Ми сидимо, наприклад, наше Управління соціального захисту, в нас нема свого приміщення. Ми сидимо в шкільному приміщенні. — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**



[...] чому в нас оце болюче питання? Тому що ми раніше не були районним центром, так, і ми опинилися в ситуації, коли в громаді, яка була районним центром, надлишок квадратних метрів приміщень, а в нашій громаді цих приміщень немає. От, якщо ми сьогодні говоримо про центр надання адміністративних послуг, де також наші військові отримують різного характеру послуги, так, то ми його просто почали будувати в 2023 році, бо ми розуміємо, що зараз це приміщення стареньке, яке майже валиться, так, але ми його запустили, бо розуміли, що послуги людям треба надавати. [...] Якщо ми говоримо про соціальний хаб, над яким ми зараз працюємо [...], де також левова частина послуг буде надаватися військовослужбовцям, тут також потрібен досить такий серйозний фінансовий ресурс. [...] Для того, щоб створити нам такий центр, нам потрібно, там, ну, умовно, чи збудувати, чи викупити приміщення, де ми можемо зробити. Ну, банально, як би це смішно не звучало, але ми сьогодні в ситуації, коли нам потрібно, там, фахівців в різні відділи, і ми інколи не маємо просто місця, де їм створити робоче місце. — **ГОЛОВА ГРОМАДИ, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Забезпечення необхідної кількості працівників та працівниць для нових проектів, на думку представників громад, теж буде проблематичним. Наразі частині громад складно відкрити нову ставку соціального працівника через брак коштів в бюджеті громади. **Проекти ж потребуватимуть значно більшого розширення штату, зокрема, працевлаштування нових адміністраторів, психологів, соціальних працівників, фахівців з соціальної роботи.**

Проблема з працівницями й працівниками спричинена не лише браком фінансування, але й **складністю пошуку працівниць та працівників** на нові вакансії. Як вже зазначалося, проблеми з кадровим забезпеченням пов'язані з декількома факторами: брак необхідних фахівців та фахівчинь на ринку, неможливість громад запропонувати конкурентну оплату праці, небажання фахівців та фахівчинь переїжджати в іншу громаду для працевлаштування (особливо актуально для сільських громад).


У випадку виділення працівників із наявного штату установ-надавачів соціальних послуг представники й представниці громад говорили, що обов'язковим є забезпечення додатковим навчанням та допомогою в адаптації до роботи з ветеранами. Крім того, проекти містять різний обсяг обов'язків для працівників та працівниць, тож актуальним є питання розширення їхньої компетенцій.



Також є небезпека того, що людина, яка бере ту заявку від клієнта, скажем так, і вона не завжди може бути компетентною у всьому. Ну, в принципі, таких універсальних солдат, які можуть розбиратися...

Можливо, у людини будуть такі запити, про які вона просто не скаже. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Представники та представниці громад наголошували, що важливо буде **контролювати навантаження працівниць і працівників**, адже й у разі надмірного обсягу роботи якість наданих послуг погіршуватиметься.

 Ветерани починають отримувати статус і посвідчення, їх з кожним днем стає все більше і більше. Ми ж повинні не втрачати якість наданих послуг. То ми повинні держати цю планку і надавати послуги якісно, а не аби як їх надавати, правильно? Тому, звичайно, що буде питання кадрового забезпечення. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Для інформантів та інформанток з громад також було незрозуміло, **в якій установі будуть працевлаштовані люди**, залучені до роботи в нових проєктах, де вони матимуть робоче місце та з якого бюджету фінансуватиметься облаштування їхніх робочих місць.


Висловлюючи загальне враження про проєкти, які пропонують Міністерства, представники й представниці громад говорили, що наразі складно оцінити їх доречність, адже невідома майбутня кількість ветеранів та ветеранок. Проте, з огляду на попередній досвід, інформантам та інформанткам з громад хотілося б мати **майданчики для обговорення**

нових проєктів та для висування своїх пропозицій щодо їх покращення, бачити чіткі механізми врахування цих пропозицій. Громади потребують налагодженої системи комунікації з представниками й представницями Міністерств, які у разі потреби могли б надати поради по реалізації проєктів. Також наголошували на важливості проведення тестування проєктів в окремих громадах, висування на основі цього досвіду чітких рекомендацій та покрокових інструкцій, з можливістю для інших детально вивчити, як реалізація проєкту відбувалася на практиці.

 Всі розробники повинні включати там інтереси громадськості, і це повинно обговорюватися до того, як воно пішло кудись. Тому що ми ідею дали, друга громада дала ідею, третя дала громада ідею — але ми не бачимо процесу обговорення, його немає як такого! Не існує! Платформи не існує для обговорення з громадськістю. — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Стосовно релевантності проєкту **забезпечення ветеранів помічниками або кейс-менеджерами** оцінка представниць та представників громад відрізнялася. Частина з них зазначила, що такий проєкт дублює вже наявні соціальні послуги, повністю або частково з ними перетинається. В цьому контексті представники й представниці громад згадували, зокрема, про такі послуги, як представництво інтересів, соціальну інтеграцію та реінтеграцію, соціальну


адаптацію, інформування, соціальний супровід. Такі послуги пропонуються наявними надавачами соціальних послуг, як комунальних форм власності, так і приватними й недержавними організаціями. Тому представники й представниці громад не розуміли створення додаткового проекту. **Доречнішим їм здавалося збільшення фінансування діяльності наявних комунальних надавачів соціальних послуг**, що підвищило б їхню спроможність надавати послуги більшій кількості населення. Також інформанти й інформантки з громад на заміну такому проекту пропонували розширити цільову аудиторію соціального супроводу. Вони говорили, що наразі ця послуга надається лише тим групам людей, яких «Закон про соціальні послуги» означає як таких, що знаходяться у СЖО. Натомість, на їхню думку, варто було б запровадити подібну послугу для всіх людей, які потребують супроводу.

 Тому в даному випадку це просто десь, можливо, в центрі надання соціальних послуг забрати слово «соціальний супровід для СЖО», а зробити його загальним. Бо не завжди тільки СЖО можуть мати проблеми. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Інша група представників та представниць громад підтримувала ідею проекту. Але наголошувала на тому, що **ветеранів потрібно забезпечувати помічником лише в тому випадку, якщо вони самі звернуться за цією послугою**. Більш активна підтримка має надаватися на початку реадaptaції до цивільного життя


і з часом зводиться до окремих нечастих консультацій. Також говорили про обов'язковість доступності фізичного супроводу ветеранів та ветеранок, які отримали інвалідність. Ця послуга (фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору) є базовою соціальною послугою і повинна надаватися усім, хто її потребує. Водночас інформанти та інформантки з громад найчастіше говорили про те, що цю послугу їм наразі складно надавати.

Серед представниць та представників громад були також ті, хто підтримували думку про те, що помічника потрібно надавати кожному ветерану. Вони говорили, що ветерани й ветеранки можуть не звертатися вчасно за підтримкою або не знати, куди звернутися. Тому потрібен працівник, який би відстежував потреби та стан ветерана. На їхню думку, наявність помічника може створювати для ветерана відчуття захищеності, він розумітиме, куди звернутися у разі потреби та де отримати підтримку.

 Нам би хотілося, щоб ветерани наші відчували цю захищеність. Щоб вони приходили, кейс-менеджер ними займався. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Розглядаючи можливість реалізувати такий проект, представники й представниці громад говорили про ті ж перепони, які згадували в контексті інших проектів: нестача фінансування, потреба підтримки від держави, складність забезпечити матеріально-технічну складову, знайти фахів-

ців та фахівчинь з відповідною кваліфікацією.


 На рівні держава пропонувала впровадити помічника ветерана, така була послуга, от. Але ми це розглядали, але ми почитали перший пункт, що це наявність вільних приміщень, ну, розумієте, далі розглядати цей варіант, ну, вже не було сенсу. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Представники й представниці громад зазначали про важливість **залучення професіоналів з високою кваліфікацією та тривалим досвідом роботи у сфері соціальних послуг**. Важливим є проходження додаткових навчань навіть для працівників та працівниць, які довгий час були залучені до соціальної роботи. Серед необхідного представниці й представники громад називали: підвищення кваліфікації, навчання надавати психологічну підтримку, юридичні консультації, правильно вести комунікацію.


 Люди які повинні надавати ці послуги, вони повинні бути от саме соціальними працівниками. Потрібне додаткове навчання. Особливо зі сторони психологічної підтримки, я б робила акцент, і юридична. Тому що дуже багато питань виникає, саме от юридична консультація така потрібна. Тому от юридичні аспекти, правові, захисту ветеранів і їхніх прав, і відповідно психологічна підтримка. — **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Із потреби залучення висококвалі-


фікованих професіоналів та професіоналок впливає наступна проблема — **брак відповідних кадрів**. Представники й представниці громад були занепокоєні тим, що не зможуть знайти необхідну кількість працівників і працівниць, адже шукачів роботи, які б відповідали цим критеріям, дуже обмежена кількість. Крім цього, поставало **питання заробітної плати** — представники громад не розуміли, яким буде розмір оплати та з якого бюджету (державного чи місцевого) вона буде здійснюватися. Зі спостережень за пілотуванням проекту вони знають, що перші місяці такі помічники отримують компенсацію за свою роботу з державного бюджету, і тоді розмір оплати є порівняно конкурентним. Проте надалі громади мають самостійно виплачувати кошти, тож доводиться переводити їх на стандартні ставки, які є у комунальних установах-надавачах соціальних послуг. На думку інформантів та інформанток з громад, стандартні ставки не є достатніми для фахівчинь і фахівців необхідного їм рівня, тому це призводить до втрати наявних кадрів та неможливості знайти нові.

 Дивіться, на початку, наскільки я розумію, на початку міністерство обіцяло тим людям зарплату 16 тисяч гривень. Коли на нарадах питалися, а як далі, ви даєте субвенцію нам? Так, даємо субвенцію на тих 2-3 місяці. А далі по соціальних послугах ця людина має йти на мінімалку. І ніхто не впевнений, що бюджет зможе покрити. В нас керівник 16 тисяч не має заробітної плати соціального центру. — **ЗАСТУПНИЦЯ ГОЛОВИ ГРОМАДИ, МІСЬКА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Оплата праці таким помічникам ветерана з місцевого бюджету є дуже складним завданням для деяких громад. Адже **наразі вони не мають спроможності розширити штат соціальних працівників та працівниць**. Тому успішність реалізації проекту залежатиме від рівня підтримки держави.

 Де ми можемо взяти таку кількість кадрів, перше. І друге, знову ж повертаємось до фінансового забезпечення. Без держави, без фінансового ресурсу це просто буде неможливо. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Як і під час обговорення інших проектів, представниці й представники громад зазначали що не розуміють, **де саме такі помічники будуть працевлаштовані**. Якщо це буде комунальна установа, то відповідно оплата праці та навантаження працівника буде регулюватися чинними законодавчими нормами. Були питання й до розташування їхніх робочих місць, також представникам і представницям громад було незрозуміло хто відповідатиме за оснащення робочих місць, надання працівнику транспорту (чи компенсації за користування громадським).

 Як то кажуть, це нагорі прийняли таку ініціативу, але десь забули, що вони мали бути в структурі комунальної установи. Як потім виявилось, що оскільки вони є працівниками комунальних установ, а у працівників комунальних установ особлива специфіка нарахування виплат, у них залежить


– тарифна сітка, кількість осіб, яких вони обслуговують, є відповідні нормативно-правові акти, де це прописано. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Представників й представниць громад бентежила відсутність уже визначених норм щодо навантаження таких помічників та помічниць. Адже, на їхню думку, від обсягу роботи залежатиме якість послуг, які будуть надаватися. Під навантаженням вони мали на увазі як **кількість ветеранів та їх сімей**, які будуть закріплені за одним помічником, так і обсяг повноважень та обов'язків помічника, перелік сфер, в яких він матиме надавати підтримку. Стосовно кількості ветеранів та їх сімей, враховуючи досвід роботи з групами в СЖО, інформанти та інформантки з громад говорили, що це має бути не більше ніж 10 осіб/сімей. Тож, з огляду на прогнозовану загальну кількість ветеранів та ветеранок, їм здається **неможливим забезпечити кожного таким помічником із дотриманням норм по навантаженості**.


Окрім пошуку самих помічників та помічниць, необхідні фахівці, які б відстежували їхній стан, запобігали вигоранню, надавали психологічну підтримку. Потрібні й **механізми контролю роботи помічників та помічниць**, аби уникати зловживань повноваженнями та проводити ревізію відповідності підібраних заходів підтримки потребам ветерана.

 Самому цьому працівнику теж треба продумати, щоб були групи взаємопідтримки, супервізії часті. Тому що йде дуже сильне виго-


рання. Коли слухаєш всі ці проблеми, біди з якими зустрічаються всі ці люди, то йде дуже велике вигорання. — **ДИРЕКТОРКА ЦСС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

 Тому що ми всі вважаємо, що асистент ветерана... Добре якщо це буде порядна людина, так? А якщо це буде людина, яка буде казати: «Я вам сказав бистро і сюди», — у всіх організаціях... то таких людей теж, на жаль, є в нас. — **ЗАСТУПНИК НАЧАЛЬНИКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

В контексті цього проєкту обговорюється можливість залучати до роботи помічниками самих ветеранів і надавати послуги за принципом «Рівний рівному»⁸⁵. Частині представників та представниць громад подобається така концепція, адже, на їхню думку, ветерани й ветеранки мають схожий життєвий досвід і можуть краще зрозуміти одне одного. Проте проходження відповідного навчання є обов'язковим на думку інформанток й інформантів з громад. Також ветерани потребуватимуть відпочинку та реабілітації після закінчення військової служби, тож не зможуть одразу розпочати роботу/навчання. Отож, цю ідею представники й представниці громад радше розглядають як можливу для реалізації у довгостроковій перспективі.


 Бо, дійсно, ця людина могла би сказати: «Я тебе розумію». От, дійсно, вона могла б сказати, що він розуміє. Бо він через то все пройшов, і він розуміє як ніхто ін-

ший, який би стаж у фахівця не був, 10, 20 років, але людина того всього не бачила. — **ДИРЕКТОРКА ЦНСП, СІЛЬСЬКА ГРОМАДА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**


 Тут однозначно треба залучати фахівців, які розуміють, куди людину спрямувати і як людині допомогти. Якщо людина готова, скажем так, навчатися, да, людина готова пройти певний вишкіл, я думаю, що тоді так, тоді та людина могла б надавати такі послуги. Якщо це просто, скажем так, пересічний громадянин, ну, я не знаю, яка буде якість тих послуг. — **НАЧАЛЬНИК ПРОФІЛЬНОГО ВІДДІЛУ ОМС, СЕЛИЩНА ГРОМАДА У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Інші представниці й представники громад не підтримали ідеї застосовувати принцип «рівний рівному». Вони вважають, що працювати з ветеранами мають висококваліфіковані та досвідчені соціальні працівники й працівниці. Адже вони добре знають специфіку роботи, мали досвід вирішення різних ситуацій, розуміють, як на них самих може впливати така діяльність. Окрім того, інформанти та інформантки з громади **стурбовані тим, що емоційний стан ветеранів та отримані психологічні травми можуть нести ризики для них самих під час роботи помічниками**. Також частина громад вже мала розмови з ветеранами й ветеранками та зазначила, що наразі вони не висловили бажання працювати такими помічниками для інших. Тож інформанти та інформантки вбачали ризик у тому, що вони не знайдуть ветеранів, охочих працювати на цій посаді.

85 – Підтримку та послуги надає людина, яка має такий же статус та життєвий досвід, як і отримувач. В нашому дослідженні під цим принципом розуміємо ситуацію, коли ветеран надає соціальні послуги іншому ветерану, його сім'ї, сім'я загиблих ветеранів

 Мені здається, що краще, щоб це були обучені спеціалісти, фахівці, які працюють у штаті надавача, і які конкретно знають, що їм робити, як їм це робити, де їм це зробити і за який ресурс їм це зробити. — **ГОЛОВНА СПЕЦІАЛІСТКА ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


Решта представників та представниць громад пропонувала **орієнтуватися на потреби та пропонувати ветеранам вибір** — працювати з соціальними працівниками чи за принципом «рівний рівному».

 Як на мене, якщо ми говоримо, когось конкретного, ми робимо тим самим виключення. Можна робити симбіоз, бо комусь це підходить, комусь ні. Тому, як на мене, це потрібно залучати і самих ветеранів, які мають досвід, і більше розуміють зсередини саму людину, так і соціальних працівників, які вже працюють чи будуть працювати, вчити для роботи з різними категоріями населення. — **НАЧАЛЬНИЦЯ ПРОФІЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ОМС, МІСЬКА ГРОМАДА У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**


4.3 Відповідність нових проєктів потребам ветеранів та ветеранок: оцінка ветеранських неурядових організацій

Експерти та експертки з ветеранських неурядових організацій підкреслили необхідність планувати соціальну політику для ветеранів і ветеранок відповідно до їхніх потреб. Таким чином, орієнтація на потреби має стати ключовою при прийнятті рішень — чи створювати нові центри надання послуг, проекти соціальних послуг, чи адаптувати наявні, посилити інформування про них. В умовах обмежених ресурсів експерти та експертки вбачали нераціональним


створення нових проєктів, які фактично дублюватимуть вже наявні. Тому радили **використати фінансові ресурси радше для розв'язання наявних проблем в наданні соціальних послуг, посилення спроможності громад надавати послуги більшій кількості населення, підвищення кваліфікації соціальних працівників тощо.**

 Тобто не треба розповсюджувати оці всі центри, які просто будуть

стояти, але на них буде фінансування йти, знову-таки. Але воно могло б йти на соціальну підтримку ветеранів. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**


 При такій кількості людей, які приймають участь в бойових діях зараз, і будуть приймати в майбутньому, при такій кількості членів родин загиблих, зниклих безвісти родин військових ветеранів, насправді, я не думаю, що в цьому є якась суттєва необхідність в створенні окремої системи. Чому? Тому що це дорого. А в нас немає на це ресурсів. У нас, як у держави. Ми зараз дотаційна країна абсолютно. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Так само, з огляду на **прогнозовану кількість ветеранів, експерти й експертки говорили про те, що створення окремих центрів для ветеранів не зможе суттєво зменшити розміри черг** до фахівців та фахівчинь, адже черги утворюватимуть ветерани. Тому більш ефективним, на їхню думку, є пошук додаткових рішень, зокрема, створення електронних черг, записів, суттєве збільшення кількості працівників та працівниць. Крім цього, окремі центри можуть перешкоджати реінтеграції ветеранів, виглядати як сегрегація.

 На мою суб'єктивну думку, це, ну... якийсь такий прояв сегрегації. Ми наче намагаємось ізолювати, можливо, з дуже хороших інтенцій військових ветеранів, але в якусь окрему історію. Ну, типу...таке, «туалети тільки для ветеранів», окремі кафе тільки для ветеранів,


і так далі. Ну, типу, там сторона вулиці тільки для ветеранів. Це те, що не про інтеграційний процес. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**


Така ж ситуація з **помічниками й помічницями для ветеранів — вони не вирішать наявних проблем у наданні соціальних послуг**, неналагодженості механізмів взаємодії між державними установами, браку кадрів в установах-надавачах соціальних послуг. Адже помічник не матиме до кого звернутися за послугами для ветерана, не зможе швидко переорієнтувати ветерана до профільних фахівців та фахівчинь.

 Ну, типу, для цього...це гарна історія тоді, коли в тебе є відкритий ринок. І тоді, коли, типу, в цієї людини є, по суті, перелік джерел, куди вона може цю людину перескерувати. Інакше, мені здається, що це знаєте, ну, типу...це найгірший звичайно сценарій, і дуже не хочеться, щоб так вийшло, але це буде просто цап-відбувайло. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Неприпустимим експерти й експертки вважали позиціювання усіх ветеранів та ветеранок як представників вразливої групи. З цим пов'язані й особливості планування соціальних послуг. Вони мають надаватися **лише у випадку звернення ветерана**. Соціальні працівники й працівниці, на думку експертів, не повинні самостійно контактувати з ветераном після його демобілізації й пропонувати свої послуги. Адже травматизованість та неготовність до такої кому-

нікації може зашкодити ветеранам. Навпаки, експерти й експертки говорили про важливість активної інформаційної кампанії, що сприяла б обізнаності ветеранів та ветеранок щодо того, куди їм звертатися у разі появи тієї чи іншої потреби.


 Коли повертається ветеран або ветеранка, вони мають іти в цю родину і складати акт. «Акт СЖО». Ну, тобто це не є нормально. Це не є ок. По-перше, якщо ветеран повертається, ну, там може бути рівень травматизації, да? І тут потрібно знати як підійти. І не всі ж вони опиняються в СЖО. І, ну...хто як на це буде реагувати? Тобто це такий застарілий атавізм, і тут потрібно щось зовсім інше. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

 Я вважаю, що ветеран — це не дитина, за якою треба там дивитися, все їм надавати. Нам головне — їх підтримати, але підтримка, вона не в тому, що ми повинні там витирати ротика і там щось подавати, тому що це неповага до сили, неповага до волі людини. Треба забезпечувати послуги, які будуть допомагати їй відчувати впевненість, а не шукати людину, яка буде все для неї робити. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

На думку експертів та експерток, можливість отримати соціальні послуги у разі потреби **не повинна мати часових обмежень** для ветеранів і ветеранок. Адже потреба може виникати через тривалий час (10 років і більше) після припинення участі в бойових діях. А відкривати доступ до соціальної підтримки потрібно на


етапі мобілізації військовослужбовця. Це допомагатиме дотримуватися принципу орієнтації на потреби.

Експерти й експертки зазначали, що важливою є **можливість отримати всі послуги в одній точці** (відділі, вікні тощо). За відсутності таких точок їх необхідно створити й розпочати комунікацію про те, де та яким чином можна отримати всі необхідні послуги. При цьому шлях отримання послуг має бути максимально простим, аби у ветеранів та ветеранок не виникало додаткових питань, в іншому разі це ставатиме бар'єром для звернення.


 Я тут вбачаю плюси в тому, що ветеран знає точно, куди йому звертатися. Це одне місце, не треба бігати, є точна адреса, контакти, які можна розвішати будь-де, інформувати в лікарнях, інформувати в магазинах. Тобто це вже плюси для інформованості людини, що вона знає, навіть якщо вона не знала про це єдине вікно, вона буде бачити. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Важливо, на думку експертів та експерток, **забезпечувати доступ ветеранів і ветеранок до всіх послуг та пільг**, які їм передбачені законодавством. Ситуації, коли ветерани не змогли отримати гарантовані їм послуги чи пільги мають бути зведені до мінімуму. Експерти та експертки зазначали, що краще зменшити перелік гарантій до того обсягу, який держава буде спроможна надати. Адже недоступність того, що зазначено в чинному законодавстві, створюватиме напругу та руйнуватиме довіру ветеранів та ветеранок до держави. Також, як один із варіантів підвищення

спроможності, експерти й експертки пропонували громадам розглядати **можливість закуповувати послуги у профільних неурядових організацій.**


 Це не повинно бути як пільга, яка просто висить, і нею неможливо скористуватися. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Стосовно пілотних проектів експерти й експертки говорили, що важливо витратити достатньо часу на їх апробацію, виявлення слабких та проблемних моментів. А під час впровадження **давати громадам детальні інструкції та відповідні часові періоди для реалізації проєктів.** Інакше з'являтимуться бездіяльні проєкти, призначені не для ефективного надання соціальних послуг ветеранам і ветеранкам, а для звітування громади перед керівництвом.

 Міністерство ветеранів спустило зобов'язання на ОДА, щоб в громадах були створені ветеранські хаби. Облрада чи ОДА спустила це на громади, їм дали 10 днів, щоб в кожній громаді були створені ветеранські хаби. Вони створені. Тобто це виділена кімната з це вивіскою. Але ці хаби, ну, фактично вони не працюють. Це просто кімната. Воно створене, да, зроблено фотографії всі, отчиталися. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Також експерти й експертки звертали увагу на ідею проєкту помічників або кейс-менеджерів для ветеранів і ветеранок. Вони говорили, що такий помічник у разі потреби повинен спрямовувати ветерана, інформувати, пояснювати, проте не здійс-


нювати дії замість нього. **Важливо зберігати самостійність ветеранів та ветеранок,** не ставитися до них як до «безпомічних». Адже це може призводити до ситуації, коли ветерани відчуватимуть себе дискримінованими та уникатимуть звернень за соціальними послугами й допомогою. **Сприятиме зверненню за соціальними послугами** спрощення цього процесу до рівня, коли люди самостійно зможуть розібратися в ньому і не потребуватимуть зовнішньої допомоги. А також корисним буде підвищення обізнаності ветеранів та ветеранок, яким чином та де це можна зробити.


 Взагалі-то було би непогано, щоб ця самостійність в принципі зберігалась би. Ну, тобто людина, яка супроводжує, це не означає людину, яка робить за тебе. Ну, типу, це...я би казав, до тої міри, поки це є потрібно. А це вже індивідуальне рішення цієї людини, типу до якого рівня мені потрібно. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Також деякі експерти й експертки вбачають функцію помічника ветерана в координації діяльності надавачів соціальних послуг. Тому, на їхню думку, важливим є працевлаштування помічників ветерана в структурі органів місцевого самоврядування, що забезпечило б їм доступ до всіх установ-надавачів послуг та надало б необхідний обсяг повноважень.

Експерти й експертки, як і представники й представниці громад, порушували **питання навантаження помічників ветерана та обсягів їхніх повноважень.** Вони говорили, що для ефективної роботи такий помічник має займатися не більше ніж з 10 ветеранами чи їхніми сім'ями. З огляду


на можливий розмір запиту, експерткам та експертам здавалося, що забезпечити цією послугою усіх охочих не буде реалістично. Вони також висловлювали занепокоєння тим, що через прагнення швидкого збільшення кількості фахівців та фахівчинь, які зможуть працювати помічниками ветеранів, недостатня увага приділятиметься їхньому навчанню. Це призведе до ситуації, коли помічників буде достатньо, проте їхня кваліфікація буде повністю невідповідною.

 Якщо в цього помічника буде, умовно, 10 родин, те, що теоретично можливо...але так не буде. У нього буде біля 100-110. Я не вірю в супровід 110 родин однією людиною, це нереально. Просто нереально. Ну, типу, 110 людей окремо просто це важко, а родин? — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**


 Але зараз ми намагаємося накліпати їх величезну кількість, а це все державні кошти. Це все бюджет. Це все кошти, які не спрямовуються на інші потреби. Ми намагаємось їх швиденько наклепати, дублюючи з величезною кількістю соціальних працівників від дуже різних інстанцій. І в результаті чого ми щось отримуємо. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Експерти й експертки також говорили про те, що можливістю надавати послугу супроводу ветеранам можуть зацікавитися представниці та представники неурядових організацій. Тому **необхідно буде розробити механізми контролю за професіоналізмом фахівців та фахівчинь, які пропонуватимуть цю послугу, і від-**

повідністю методів їхньої роботи.


 Зрозуміло, що на цьому суспільному прошарку захочуть хайпанути всі. Я на сьогоднішній день знаю, там, з десятків організацій, які займалися квітами, велосипедами, собачками, і на сьогоднішній день вони всі займаються ветеранами і їх сім'ями. Ну, не маючи жодної компетенції. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**


Експерти й експертки погоджувалися з представниками й представницями громад щодо важливості **забезпечувати помічників ветерана послугами супервізії**, відстежувати їхній психоемоційний стан, запобігати вигоранню, пропонувати участь у групах психологічної підтримки та психологічних консультаціях.

 Ну, плюс, я знаю, що в рамках їх діяльності ніяким чином не прописано фолоуап цієї людини. Ну, типу, а хто буде за неї піклуватися? А хто буде за нею піклуватися? А хто буде контролювати, в якому вона стані? Де вона буде отримувати супервізійну, інтервізійну підтримку? — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Розглядаючи питання, хто може стати такими помічниками — ветерани чи наявні соціальні працівники — більшість експертів та експерток схилилася до думки, що варто **насамперед залучати саме соціальних працівників та працівниць**. Адже, працюючи на таких посадах, ветерани чи їхні сім'ї можуть зазнавати ретравматизації, порівнювати свій досвід із досвідом клієнта. Це нестиме ризики як для психоемоційного ста-

ну самого помічника, так і для тих, кому вони надають послуги (особливо релевантно для сімей загиблих військовослужбовців та військовослужбовиць). Експерти й експертки коментували поширену думку, що принцип «рівний рівному» забезпечить побудову довірливих стосунків. Вони загалом погоджувалися з такою тезою. Проте, **враховуючи всі наявні ризики, більшість експертів та експерток рекомендувала відмовитися від цього принципу**, або розглядати його як можливий у довгостроковій перспективі, після проходження ветеранами й ветеранками реінтеграції, пропрацювання психологічних травм, отримання відповідної освіти. Кращим варіантом вони вбачали допомогу соціальним працівникам та працівницям в розбудові довірливих стосунків з ветеранами та в забезпеченні їх необхідним для цього навчанням.

 Ти маєш бути компетентний. Тому насправді я схилиюсь все ж таки до того, щоб ми не розпорошували штат соціальних працівників і давали їм додаткове навчання по комунікації, по взаємодії з цією цільовою аудиторією. — **ЕКСПЕРТ ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

 Тобто найгірше, що може бути, коли ветеран прийде до мами загиблого і вона буде плакати, бачачи в ньому свою дитину, а він до неї більше ніколи не прийде. Тому що в нього буде неймовірне почуття вини перед тим, що він залишився живий, а сина цієї матері вже немає в живих. І тому це точно не вихід в теперішній ситуації. — **ЕКСПЕРТКА ВЕТЕРАНСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

4.4 Хороші практики: вже наявні проекти або ті, які хотілося б мати у громадах

Ми запитували респондентів та респонденток, як представників громад, так і експертів з ветеранських громадських організацій про те, які на їхню думку проекти були б корисними для ветеранів та ветеранок. Вони згадували як проекти, які вже реалізуються, так і ті, які вони мають лише на рівні ідеї:

- **Безоплатні відпочинки в санаторіях.** Представники й представниці громад говорили про необхідність створювати можливість для ветеранів та ветеранок в будь-який час отримати направлення на відпочинок у санаторії. Оплата за відпочинок має здійснюватися за кошти громади. Для реалізації цього громади намагаються співпрацювати з іншими громадами, громадськими організаціями.
 - **Заснування власних центрів реабілітації.** Інформанти та інформантки з громад говорили про бажання створити власні центри для проходження ветеранами й ветеранками реабілітації. В таких центрах, на їхню думку, мають працювати професійні психологи та реабілітологи. Також наголошували на важливості розташування центрів на природі.
 - **Відпочинок за кордоном.** Через співпрацю з НУО громади намагалися отримати для ветеранів та ветеранок можливість поїхати на відпочинок за кордон. Метою відпочинку було відновлення психоемоційного стану, лікування, проходження реабілітації.
 - **Робота психологів та психологинь із ветеранами, їхніми сім'ями, батьками.** Представники й представниці громад та експерти й експертки говорили про важливість доступності послуг психологічної консультації, участі в групових заняттях з психологом, проходження тренінгів по самодопомозі. В деяких громадах вже ведеться робота зі створення окремих центрів, де б надавалися такі послуги. Також окремо респонденти й респондентки підкреслювали необхідність створювати групи взаємопідтримки ветеранів.
 - **Простори для взаємодії ветеранів та ветеранок.** Представники й представниці громад говорили про те, що на базі вже наявних центрів намагаються створити кімнати для ветеранів, де вони могли б спільно проводити час. Вони вважають, що такі кімнати будуть в пригоді для зустрічей і спілкування ветеранів та ветеранок, організації додаткових заходів. Інформанти та інформантки з громад зазначали, що це сприятиме соціальній адаптації, соціальній інтеграції ветеранів.
- Спільне дозвілля для ветерана і його сім'ї. Деякі з громад намагаються організувати можливості для проведення дозвілля ветеранів та їхніх сімей. Зокрема, вони говорили про прогулянки на каяках, походи в гори.
- **Створення окремих ресурсів з інформацією.** Громади були занепо-

коєні тим, що ветерани та ветеранки не знатимуть, куди їм звертатися для вирішення тих чи інших питань. Тому вони почали створення інформаційних сторінок із роз'ясненнями, які пільги, послуги доступні ветеранам, також розміщують там контакти установ, до яких необхідно звернутися. В деяких випадках інформацію також подавали у вигляді «карти» шляху ветеранів, прописуючи необхідні кроки та контакти відповідно до етапів цього шляху. Для оприлюднення поширення цієї інформації громади використовували окремі вебсайти, брошури, сторінки в соціальних мережах, канали/бесіди в месенджерах тощо.

- В громадах діють програми **матеріальної підтримки ветеранів та ветеранок**. Такі програми вони запроваджують або самостійно в межах громади, або долучаються до програм обласного рівня. Переважно представники й представниці громад згадували про одноразові грошові виплати, виплати по демобілізації, щорічні виплати, пільги на сплату ЖКП. Також деякі громади пропонують підтримку не лише у форматі виплат, але і як натуральну допомогу – забезпечення продуктами, дровами та вугіллям. Отримати як грошову, так і натуральну допомогу можуть або ветерани самостійно, або члени їхніх сімей, довірені особи.

- **Підтримка підприємницької діяльності**. Інформанти та інформантки з громад говорили, що бачать необхідність та намагаються допомагати ветеранам і ветеранкам розпочати підприємницьку діяльність. Переважно вони діяли в умовах об-

межених ресурсів, тому ця допомога не була фінансовою підтримкою, а радше консультуванням.

- Представники й представниці громад згадували застарілість наявних норм підтримки ветеранів і ветеранок. Зокрема, зазначали про передбачене безоплатне забезпечення провідним телефонним зв'язком. На їхню думку, доречніше було б замінити цю послугу на можливість отримати **безоплатний доступ до інтернету**.

- Окремо інформанти та інформантки з громад звертали увагу на проекти, які вони впроваджують **для дітей військовослужбовців та ветеранів**. Вони говорили про забезпечення безоплатного харчування, роботу з психологами, організацію дозвілля (настільні ігри, творча діяльність), пошук фінансування на невеликі подарунки.

- **Підвищення доступності простору в населених пунктах**. Окрему увагу представники й представниці громад та експерти й експертки звертали на бажання мати проекти, які б сприяли розбудові безбар'єрного середовища. Зокрема, вони говорили про необхідність встановлення пандусів, адаптацію під потреби людей з обмеженою мобільністю тротуарів, під'їздів, входів в будівлі тощо.

- Представники й представниці громад турбувалися про те, як суспільство прийматиме ветеранів та допомагатиме їм реінтегруватися. Тому, на їх думку, важливо мати **проекти, які б сприяли готовності суспільства**, зокрема через інформування та комунікаційні кампанії.

Висновки та рекомендації

Ми говорили з представниками й представницями громад про їхню готовність надавати соціальні послуги ветеранам і ветеранкам, а також про виклики, які вони очікують, і можливу підтримку в подоланні цих викликів. Для планування заходів підтримки та видатків із бюджету необхідними є дані про кількість ветеранів, які повернуться в громаду. Проте частина інформантів та інформанток говорила, що неможливо передбачити їх кількість в громаді, так само немає можливості провести оцінку кількості. Інша частина інформанток та інформантів мала прогнози щодо кількості. Ми помітили залежність між розміром громади та наявністю в її представників і представниць розуміння майбутньої кількості ветеранів. **Так, сільські громади говорили, що їм простіше побудувати таке розуміння, адже вони краще знають своє населення, підтримують з ними неформальну комунікацію.** Це допомагає орієнтуватися, хто з населення наразі бере участь в бойових діях.

Проведені інтерв'ю показують, що **готовність громади приймати ветеранів і ветеранок та забезпечувати їх належним соціальним захистом пов'язана з розвиненістю вже наявної інфраструктури** надання соціальних послуг та спроможністю громади. Одними з ключових викликів є брак коштів у місцевих бюджетах, брак фахівців і фахівчинь, а також фінансових можливостей для їх залучення, брак транспортних засобів на балансі установ-надавачів соціальних послуг і, передусім таких, що

обладнані для користування людьми з інвалідністю, а також брак приміщень, які можна використовувати для прийому громадян і громадянок та надання соціальних послуг. Відповідно, наразі громади мають нерівні ресурси для підготовки до повернення ветеранів. Так, деякі інформанти й інформантки говорили, що в їхніх громадах вже створено окремі відділи, виділено окремих працівників та працівниць, які займаються наданням соціальних послуг ветеранкам і ветеранам. Тоді як менші за розміром громади не мають такої можливості, зокрема, тому що не можуть відкрити нові ставки для соціальних працівниць і працівників, а наявні кадри вже мають високе навантаження. Водночас представники більшості громад зазначали, що вони хотіли б мати такі окремі відділи чи виокремити працівників, які б займалися лише наданням послуг для ветеранів та ветеранок. Говорили також і про актуальність проходження соціальними працівниками й працівницями додаткового навчання для роботи з ветеранами та ветеранками. В частині громад працівники вже знайшли можливість для цього навчання, проте решті поки що цього не вдалося. В деяких громадах вже ведеться робота із сім'ями військовослужбовців та військовослужбовиць; за потреби надається психологічна підтримка, але наразі така соціальна робота не дуже поширена.

Ми запитували громади й про обізнаність ветеранів та ветеранок щодо доступних їм соціальних послуг та установ, в які вони мають звертатися

у разі потреби в послугах. Респонденти й респондентки говорили, що намагаються інформувати все населення громади про можливість отримати соціальні послуги, зокрема, роблять це через соціальні мережі. Разом з тим, представниці й представники деяких громад вважають, що **обізнаність ветеранів щодо таких послуг є достатньо низькою**. Стосовно установ, до яких звертаються ветерани і ветеранки для отримання соціальних послуг, ми помітили тенденцію, що **відсутня конкретна установа, з якої шлях ветерана починався б у всіх громадах**. Ветерани та ветеранки можуть звертатися спершу в різні установи, як-от у ЦНАП, установи-надавачі соціальних послуг, так і до голови громади, отримуючи переспрямування в належну установу. Таке переспрямування простіше відбувається у малих за розміром громадах, адже їхні надавачі соціальних та адміністративних послуг часто знаходяться в одному приміщенні. Крім цього, ми з'ясували, що шлях отримання соціальних послуг не є однаковим в різних громадах, а також в деяких громадах установи можуть дублювати функції одне одного. Це значно ускладнює розробку єдиної для всіх громад «карти» шляху ветерана та загальне інформування на державному рівні.

Інформанти та інформантки з громад говорили, що **важливим є проведення індивідуальної оцінки потреб ветерана**. Це допоможе підлаштувати заходи допомоги під його власні потреби. Інформанти та інформантки з невеликих громад зазначали, що про потреби ветеранів і ветеранок вони часто дізнаються завдяки неформальним зв'язкам та ко-

мунікації. Оцінюючи наявні стандарти соціальних послуг, представниці й представники громад наголошували, що стандарти багатьох базових послуг не розглядають ветеранів та їхні сім'ї як отримувачів. Тому вони пропонували оновити стандарти, або й створити нові послуги.

Щодо ключових викликів, які громади очікують після повернення ветеранів, інформантки й інформанти говорили про збільшення попиту на соціальні послуги, пільги й матеріальне забезпечення. Водночас більшість громад говорили, що не готові до цього, адже не мають необхідного фінансування. Для вирішення проблеми з браком фінансування інформанти та інформантки з громад говорили про два можливі шляхи – співпраця з українськими чи міжнародними донорами, благодійними організаціями та запровадження субвенцій для громад з державного бюджету або інших форм співфінансування вартості послуг з державного бюджету. При цьому, вони вважають, що перший шлях – співпраця з донорами та організаціями – може збільшити здатність надавати послуги, проте не розв'яже проблеми повністю, адже не зможе надати кошти для утримання штату працівниць і працівників установ.

Ми запитували також, на які саме послуги громади очікують зростання попиту. Під час інтерв'ю інформанти та інформантки найчастіше говорили про соціальну адаптацію та соціальний супровід, денний догляд, психологічну підтримку. При тому, зазначали, що психологічну підтримку складно організувати навіть для тієї кількості ветеранів, яка є наразі. Адже в громадах наявний

брак відповідних фахівчинь та фахівців, а залучення нових є викликом (кваліфіковані фахівчині й фахівці не погоджуються на працевлаштування в сільських та малих міських громадах, не готові працювати за заробітну плату, яку може запропонувати громада).

Поруч зі зростанням попиту на соціальні послуги буде зростати потреба розширення штату установ-надавачів соціальних послуг у громадах, адже зростатиме навантаження.

Також представники й представниці громад говорили про декілька викликів, які не пов'язані із соціальними послугами та виплатами. Вони зазначали, що **громадам буде важливо знайти спосіб збільшити кількість робочих місць для ветеранів та ветеранок**, які б відповідали їхній кваліфікації, або пропонувати можливості для перекваліфікації у разі бажання ветерана чи ветеранки. Вони згадували про працевлаштування, адже розглядають його як один з ключових засобів полегшення процесу реадaptaції до цивільного життя. Наголошували й на потребі шукати способи надавати ветеранам і ветеранкам юридичні консультації. Ще одним важливим, на їхню думку, моментом є підвищення безбар'єрності публічного простору, транспорту та установ, аби вони були доступними для ветеранів та інших осіб з інвалідністю та обмеженою мобільністю.

Ми запитували представниць та представників громад і про їхню спроможність забезпечувати виплати, пільги та інше матеріальне забезпечення ветеранам і ветеранкам. Інтерв'ю показали, що громадам бракує коштів для цього, як власних,

так і отриманих у якості субвенцій. Крім цього вони скаржилися на те, що іноді складно зрозуміти, чи отримують субвенції цього року, чи ні, та на випадки, коли кошти приходять незаплановано ближче до кінця року. Це ускладнює роботу та заважає ефективно розпоряджатися отриманими коштами й покривати потреби. **Громади беруть участь в районних та обласних цільових програмах**, це допомагає їм покрити деякі потреби ветеранів та ветеранок. Але не всі подібні програми враховують потреби сільських та селищних громад. Деякі з них розраховані більшою мірою на міста. Крім браку фінансування, представники й представниці громад говорили і про відсутність інших ресурсів, зокрема, земельних ділянок, вільного житлового фонду тощо. При цьому їх непокоїть, що відмінності у спроможності громад можуть породжувати відчуття несправедливості у ветеранів та ветеранок через неможливість отримати у своїй громаді тих гарантій, які надають інші громади.

Експерти й експертки з ветеранських організацій говорили, що не всі ветерани та ветеранки звертаються за виплатами й пільгами, адже через **низький рівень поінформованості про доступні гарантії** та складність нормативних актів вони не можуть чітко зрозуміти весь перелік доступних гарантій. Також зазначали, що деякі ветерани й ветеранки свідомо не звертаються за пільгами та виплатами, тому що раніше мали негативний досвід, коли їм відмовляли у соціальних гарантіях. Представники й представниці громад згадували про те, що отримання виплат та пільг ускладнюється їх залежністю від наявності посвідчення УБД. Тоді як процес от-

римання посвідчення наразі є забюрократизованим та довготривалим. Тому деякі громади намагаються виходити з цієї ситуації та надавати виплати на основі копії довідки про участь у бойових діях.

Частина нашого інтерв'ю з представниками й представницями громад була присвячена їхній взаємодії з неурядовими ветеранськими організаціями. У частини громад вже є такий досвід. Вони говорили, що спільно з НГО організовували проекти, які підвищували б спроможність громад, запроваджували нові можливості для ветеранів та всієї громади. Натомість інформантки та інформанти з громад, які такого досвіду не мають, говорили, що **ключовими бар'єрами у співпраці є відсутність таких організацій у громаді, відсутність підрозділу, що з ним працював з НГО, центру, який би координував взаємодію з усіма НГО.** Представники й представниці громад говорили, що хотіли б отримати підтримку від НГО в таких питаннях, як юридичні консультації для ветеранів, психологічна допомога для ветеранів, навчання для працівниць та працівників соціального захисту комунікаційним навичкам в роботі з ветеранами. А також зазначали про актуальність обміну досвідом з НГО та потребу мати можливість закуповувати у них соціальні послуги.

Говорячи про нові проекти соціальних послуг для ветеранів, експерти та представники й представниці громад зазначали про необхідність орієнтуватися на потреби ветеранів. Вони погоджувалися, що соціальні послуги не мають нав'язуватися чи призначатися лише з огляду на наявний в людини статус. Вони вважають, що **необхідно створити якісну систе-**

му соціальних послуг, інформувати ветеранів та ветеранок про можливості їх отримати, максимально спростити шлях отримання, гарантувати можливість отримання всіх послуг, передбачених законом. Проте надаватися послуги мають лише у разі звернення. Частина представників громад та експерток й експертів говорила про неприпустимість випадків, коли соціальний працівник самостійно контактуватиме з ветеранами та пропонувати допомогу. З іншого боку, частина інформантів та інформанток з громад говорила про необхідність відстежування стану ветеранів, аби запобігати негативним подіям.

Корисним, на думку як представниць та представників громад, так і ветеранських організацій, було б створення єдиного місця, куди ветерани й ветеранки зможуть звертатися для отримання всіх послуг та пільг. Це значно спростило б процес звернення. Адже наразі, за словами інформантів та інформанток, ветеранам доводиться відвідувати чимало установ, звертатися до них за довідками. Приміщення таких установ частіше не пристосовані до використання людьми з обмеженою мобільністю. Тому інформанти та інформантки говорили, що важливо забезпечувати можливості отримати усе необхідне під час відвідування одного центру, приміщення якого має обов'язково бути безбар'єрним. Бюрократичні процеси мають бути спрощені через налагодження обміну інформацією між різними установами, електронного документообігу.

Частина інформантів та інформанток з громад говорили про необхідність створення окремих центрів

для ветеранів, адже це забезпечило б можливість отримати всі послуги через звернення в один центр. Їхні основні аргументи такі: лише у такий спосіб можливо організувати надання всіх послуг в одному приміщенні; з ветеранами мають працювати окремі соціальні працівниці чи працівники, тому для запобігання поєднанню роботи з ветеранами та іншими групами їх краще розмістити в окремому центрі; створення окремого центру може сприяти збільшенню фінансування соціальної сфери та уможливити розширення штату соціальних працівниць і працівників.

Натомість інша частина представників й представниць громад та експертів висловлювалися проти створення окремого центру для ветеранів. На їхню думку, насамперед це перешкоджатиме реінтеграції ветеранів та ветеранок, відокремлюватиме їх від суспільства. Крім цього, вони говорили, що це призведе до дублювання установ і нераціонального використання ресурсів. Більш доречним, на їхню думку, було б створення окремих «вікон», відділів у межах вже наявних установ.

Загалом, висловлюючись щодо нових проєктів соціальних послуг, експерти та **представники й представниці громад наголошували на важливості не дублювати вже наявні послуги**, звертати увагу на те, чи допомагають нові проєкти розв'язувати наявні проблеми в соціальних послугах, чи, можливо, є більш ефективні шляхи для використання коштів та вирішення проблем. Також говорили про спроможність громад реалізувати нові проєкти. Частина інформантів та інформанток з громад зазначала, що без підтримки від держави

не зможе реалізувати нові проєкти. Зокрема, за їхніми словами, підтримка має охоплювати такі сфери, як фінансування, матеріально-технічне забезпечення, кадрові ресурси. Крім цього, експерти та представники й представниці громад погоджувалися, що важливо забезпечувати громади детальними інструкціями втілення проєктів, надавати достатньо часу для їх реалізації, проводити якісне навчання. Представники й представниці громад хотіли б мати й можливість надавати зворотний зв'язок, висувати свої пропозиції.

Стосовно фахівців та фахівчинь, які працюватимуть з ветеранами й ветеранками, респонденти говорили, що **важливо буде залучати людей з високою кваліфікацією та тривалим досвідом роботи**. Необхідним, на їхню думку, також буде організувати додаткове навчання для таких працівниць та працівників, приділити навчанню достатньо часу й уваги, адаптувати програму навчання під потреби ветеранів. Обидві групи респондентів та респонденток говорили про контроль за навантаженням таких працівниць і працівників – визначення максимальної кількості ветеранів та сімей, з якими працюватиме кожен працівник, окреслення обсягу повноважень та обов'язків. У разі перенавантаження, на їхню думку, працівники й працівниці не зможуть надавати ефективну підтримку ветеранам. Представники та представниці громад говорили також про те, що з дотриманням норм з навантаження вони не зможуть забезпечити всіх ветеранів та ветеранок соціальними працівниками. Адже в більшості громад наявні соціальні працівниці й працівники вже перенавантажені, а

працевлаштування нових є складним процесом через відсутність фінансування та пропозицій на ринку кадрів, неготовність фахівців працювати за запропоновану заробітну плату, переїжджати в інші громади.

Експерти та представники й представниці громад висловлювалися й з приводу принципу «рівний рівному», тобто працевлаштування ветеранів як помічників для інших ветеранів та їхніх сімей. Респонденти й респондентки звертали увагу, що цей принцип зазвичай добре працює через спільність досвідів. Проте вони радили відмовитися від його втілення зараз і радше пропонували розглядати цей принцип як можливість на майбутнє. Адже ветерани та ветеранки потребуватимуть проходження навчання й відпочинку перед залученням до такої роботи. Крім цього, респонденти говорили, що отримані ветеранами травми та пережитий досвід можуть створювати ризики для них самих під час роботи помічниками, а також для тих, кому вони надаватимуть послуги.

На основі висновків з нашого дослідження ми підкреслюємо важливість вжиття комплексних дій для посилення спроможності громад забезпечити надання соціальних послуг своїм мешканкам та мешканцям, зокрема, ветеранам та ветеранкам, їхнім сім'ям та особам з інвалідністю внаслідок війни.

У дослідженні ми звертали увагу на різні чинники, які можуть впливати на спроможність громади забезпечувати мешканців і мешканок соціальними послугами, зокрема на тип громади. Так, у сільських і селищних громадах частіше виникають складнощі із забезпеченням соціальних послуг населенню. Проте спроможність громади визначає не її тип як такий, а стан її економіки (зокрема, ситуація із надходженнями до бюджету під час повномасштабної війни, евакуація/зупинка підприємств та інших бізнесів тощо), безпосередній вплив військових дій (мінування, обстріли, близькість до кордону та/або лінії фронту) та інші чинники, як-от наявність у громаді розвиненої соціальної інфраструктури на момент утворення, розташування громади відносно до більших міст та міст-обласних центрів, співпраця громад з НУО та міжнародними донорами. Тому ми звертаємо увагу на те, що підтримку громадам потрібно надавати передусім зважаючи на реальну спроможність конкретної громади.

Центральним органам виконавчої влади, а також міжнародним донорам та НУО ми пропонуємо розглянути можливість втілення таких кроків:

- Передусім розглянути можливість співфінансування з державного бюджету надання частини соціальних послуг, насамперед послуг, що належать до переліку базових – шляхом субвенцій або ж шляхом перегляду нинішньої моделі фінансування соціальних послуг.

- Надати доступ представникам і представницям ОМС до даних (із прямим доступом чи узагальнених) щодо кількості УБД, осіб з інвалідністю внаслідок війни в громадах та полегшити доступ до інших даних про громадян, які можуть сприяти належному плануванню розвитку сфери соціальних послуг. Зокрема, до даних Пенсійного фонду України, а також даних про доходи громадян. Для виконання цієї задачі варто зокрема розглянути потенціал функціоналу, який закладений у Єдиному реєстрі ветеранів війни та ЄІССС.

- Допомогати громадам із проведенням оцінки потреб населення громади у соціальних послугах, аби потреби тих людей, які зараз нерідко залишаються невидимими, наприклад, осіб з інвалідністю, були враховані у місцевому плануванні. Слід розглянути проведення тренінгів та програм підвищення кваліфікації для працівників та працівниць ОМС, а також можливість співфінансування проведення більш комплексної і вартісної оцінки потреб для середньострокового планування для тих громад, яким не вистачає для цього коштів місцевого бюджету.

- Варто також адресувати основні проблеми щодо збору даних, які виникають при проведенні оцінки потреб населення громади у соціальних послугах. Зокрема, врегулювати обмін адміністративними даними між установами та відомствами, аби фахівці та фахівчині ОМС, які залучені в оцінку, могли отримати необхідні дані від установ та закладів обласного рівня підпорядкування, зокрема медичних закладів. Необхідно також гармонізувати підходи до збору статистичних даних з реформою територіально-адміністративного устрою, щоби громадам були доступні статистичні дані, необхідні для планування у сфері соціального захисту.

- Розробити та запровадити механізми додаткової підтримки громад для забезпечення надання тих базових послуг, з якими зараз найчастіше виникають проблеми, а саме – послуг денного догляду, підтриманого проживання, фізичного супроводу осіб з інвалідністю.

- Підвищувати рівень безбар'єрності транспортної та соціальної інфраструктури, зокрема, починаючи з розробки планів впровадження інклюзії та реалізації у громадах відповідних проєктів в межах цих планів.

- Сприяти громадам у розвитку соціальних транспортних послуг, що потребують спеціалізованого транспорту, облаштованого для використання людьми з інвалідністю та обмеженою мобільністю, зокрема послуги «Соціальне таксі».

- Розробляти додаткові заходи, які б збільшували доступність соці-

альних послуг, зокрема, підвищувати цифровізацію (для тих послуг, для яких це доречно), створювати мобільні бригади тощо та сприяти громадам у їх впровадженні.

- Створити можливості для залучення громадами фінансування для покращення матеріальної бази комунальних надавачів соціальних послуг, зокрема, збільшення приміщень, забезпечення працівників та працівниць необхідними транспортними засобами (велосипедами, автівками) у тих громадах, які цього потребують. Безбар'єрність також має бути обов'язковою умовою реалізації таких проєктів.

- Вживати послідовних заходів для підвищення оплати праці та престижу професії працівників сфери надання соціальних послуг. Посилення спроможності громад у сфері соціальних послуг, серед іншого, має сприяти унормуванню навантаження працівників та працівниць згідно до вимог чинного законодавства. Слідкувати за навантаження працівників та працівниць, що працюватимуть з ветеранами та їхніми сім'ями, потрібно особливо ретельно. Крім того, слід сприяти громадам, зокрема фінансово, у забезпеченні психологічної підтримки та протидії емоційному вигоранню у працівників та працівниць установ соціальної сфери.

- Розробити чіткий «маршрут» щодо отримання виплат та соціальних послуг, а також певну мапу існуючих соціальних та інших гарантій, про які військовослужбовці та військовослужбовиці мають бути поінформовані ще на етапі мобілізації.

Один з етапів цього маршруту під час демобілізації має передбачати фахову консультацію для ветерана, яка включатиме оцінку його або її потреб у соціальних послугах. На основі такої консультації фахівець може рекомендувати ветерану соціальні та інші послуги, які б адресували його або її потреби, якщо у цьому є необхідність. Завдання такої консультації має полягати в тому, щоб розповісти ветерану про такі послуги, пояснити їхній зміст, процедуру їх оформлення та надання. Маршрут також повинен включати в себе інструкції та пояснення щодо отримання необхідних послуг та виплат за умови переїзду для проживання в іншу громаду.

- Слід переглянути наявні соціальні гарантії для ветеранок та ветеранів таким чином, аби останні отримували саме ту підтримку, яка відповідає їхнім потребам. Чільне місце в наданні підтримки має відігравати саме оцінка потреб людини, причому ця оцінка має бути динамічною, адже потреби можуть змінюватися з часом. Отож, пакет соціальних гарантій не повинен бути сфокусований передусім на пільгах, а натомість пропонувати також якісні соціальні послуги та інші можливості, які б сприяли поверненню до цивільного життя та реалізації потенціалу людини.

- Оновити протоколи оцінки потреб у соціальних послугах у такий спосіб, аби вони враховували можливі потреби ветеранів та особливості етичної комунікації з людьми, які брали участь у бойових діях.

- Оновити державні стандарти наявних соціальних послуг, адапту-

вавши їхній зміст до можливих потреб ветеранів та ветеранок, а також деталізувавши етапи надання й компоненти послуг.

- Розробляти, пілотувати та запроваджувати нові соціальні послуги, які адресували б проблеми саме ветеранів та їхніх сімей. До розробки таких пілотів центральним органам влади необхідно долучати як ветеранські організації, так і представників соціальної сфери у громадах різного типу та спроможностей. Слід брати до уваги ті хороші практики, які вже реалізуються у громадах і, можливо, можуть бути допрацьовані та запроваджені на національному рівні.

- Процес пілотування нових соціальних послуг повинен бути якісним та обов'язково має відбуватися у громадах різного рівня кадрових та фінансових спроможностей. Відібрані для запровадження на національному рівні послуги мають бути включені до переліку базових. Надання таких послуг (як і будь-яких комплексних програм підтримки ветеранів та їхніх сімей) повинне не лише гарантуватися державою, а й фінансово нею забезпечуватися у тих громадах, в яких для цього не вистачає ресурсів місцевого бюджету.

- Переглянути чинні механізми закупівлі громадами соціальних послуг у надавачів із недержавного сектору. Передусім необхідно вдосконалювати механізм соціального замовлення, вивчаючи та враховуючи актуальний досвід громад, які ним користуються, та ті перешкоди, які представники й представниці ОМС вбачають щодо його використання. Варто інформу-

вати ОМС про інші можливі шляхи залучення недержавного сектору до надання соціальних послуг, а також про можливості співробітництва між громадами.

- Впроваджувати програми підвищення кваліфікації, які б охоплювали всіх працівниць та працівників сфери надання соціальних послуг на різних посадах (соціальних робітників, соціальних працівників, фахівців з соціальної роботи) щодо етичної комунікації з учасниками й учасницями бойових дій.

- Комплексно вирішувати проблему з відсутністю сталої психологічної допомоги у громадах, якою б мали скористатися як ветерани та їхні сім'ї, так й інші мешканці громад.

- Розвивати кадровий резерв психологів, психотерапевтів, які фахово можуть працювати з учасниками бойових дій та їхніми родинами.

- Соціальна робота з сім'ями майбутніх ветеранів та ветеранок за потреби має вестися від моменту мобілізації. Принаймні перший контакт із сім'єю повинен бути встановлений одразу, а допомога повинна надаватися за потреби. Таким чином, сприяти вибудуванню довіри між сім'єю майбутнього ветерана та органами соціального захисту в громаді, аби під час демобілізації контактування як з відповідними працівниками ОМС, так і соціальними працівниками, було більш відкритим та звичним для ветерана/ветеранки та сім'ї.

- Варто сприяти розвитку недержавних організацій та об'єднань, що

представляють інтереси ветеранів та ветеранок, а також людей з інвалідністю, зокрема на локальному рівні у громадах, а також їхній співпраці з ОМС.

- При фінансуванні програм розвитку громад варто комплексно підходити до посилення спроможностей окремих громад у сфері надання соціальних послуг: підтримувати проведення стратегування для розробки місцевих цільових програм розвитку та імплементацію цих програм, підвищувати кваліфікацію наявних фахівців у соціальній сфері та сприяти підготовці нових кадрів, інвестувати у проведення ремонтів в існуючих приміщеннях в громаді та розширення таких приміщень, а також в закупівлю необхідних транспортних засобів.