**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

**Кваліфікаційна робота**
**магістра**

# ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕЛОКОВАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
гр. 8.2314-ср-з-дн
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
А.І. Тарасенко

Керівник: професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
професор, д. історич. н.
Приймак О.М.

Рецензент: доцент кафедри філософії
публічного управління та соціальної роботи доктор доцент, д. філософ. н.,
Ель Гуессаб Карім

Запоріжжя – 2026

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2026 року

# З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Тарасенко Анні Іванівні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи: Організація соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах Луганської області
керівник роботи Приймак О.М. доктор історичних наук, професор
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «19» березня 2025 року № 417-с

2. Строк подання студентом роботи 04 лютого 2026 року

3. Вихідні дані до роботи. Луганська обласна військова адміністрація. Аналітичні звіти щодо діяльності релокованих громад. Луганськ–Сєвєродонецьк, 2022; Кладова О. В. Соціальна робота щодо життєзабезпечення ВПО у Луганській області. *Ринок праці та зайнятість населення*. 20. № 3. С. 51–53. Васильєва Н. В. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами. Київ : Центр учбової літератури, 2022. – 240 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан наукової розробки теми. 2. Уточнити головні поняття. 3. Визначити принципи та методи дослідження організації соціального обслуговування. 4. Розкрити сутність та специфіку соціального обслуговування в релокованих громадах 5. Визначити організаційно-правові засади соціального обслуговування мешканців релокованих громад. 6. Класифікувати організаційні процеси у релакованому закладі соціального обслуговування. 7. Проаналізувати формування професійних компетентностей керівника релокованого закладу соціального

обслуговування. 8. Висвітлити результати дослідження стану соціального обслуговування в релокованих громадах Луганщини. 9. Сформулювати рекомендації щодо підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

_____

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|---|---|---|---|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Розділ 1 | Приймак О.М.,професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор, доктор історичних наук наук | 06.06.2025 | 06.06.2025 |
| Розділ 2 | Приймак О.М.,професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор, доктор історичних наук | 11.08.2025 | 11.08.2025 |
| Розділ 3 | Приймак О.М.,професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор, доктор історчних наук | 22.09.2025 | 22.09.2025 |

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2025 року

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Термін виконання етапів роботи | Примітка |
|---|---|---|---|
| 1. | Вибір теми кваліфікаційної роботи | Лютий – березень 2025 | *виконано* |
| 2. | Бібліографічний пошук | Квітень 2025 | *виконано* |
| 3. | Розробка основних положень роботи | Травень – червень 2025 | *виконано* |
| 4. | І розділ | Червень – липень 2025 | *виконано* |
| 5. | ІІ розділ | Серпень – вересень 2025 | *виконано* |
| 6. | ІІІ розділ | Вересень – жовтень 2025 | *виконано* |
| 7. | Систематизація висновків | Листопад – грудень 2025 | *виконано* |
| 8. | Нормоконтроль | Листопад – грудень 2025 | *виконано* |

Студент _____ А.І. Тарасенко

Керівник роботи _____ О.М Приймак

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер роботи _____ О.О.Широбокова

# РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 83 сторінок, 71 позицій у списку літератури

ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РЕЛОКОВАНА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Мета дослідження*: комплексне вивчення особливостей організації соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах Луганської області, теоретичне обґрунтування його специфіки та розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності соціальних закладів у сучасних умовах.

*Об'єкт дослідження*: є система соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах.

*Предмет дослідження*: організація соціального обслуговування в релокованих громадах Луганської області в умовах воєнного стану.

*Методи дослідження:* діагностика тестуванням, аналіз, узагальнення, конкретизація, систематизація, аналіз документів.

*Гіпотеза*: Реалізація людиноцентричного підходу, міжсекторального партнерства та орієнтації на відновлення соціальної спроможності особи й громади, здатна створити передумови для формування адаптивної та стійкої системи соціальних послуг, яка зможе ефективно реагувати на виклики воєнного часу та забезпечувати перспективи сталого розвитку громад.

*Висновки*: 1. В умовах релокації соціальне обслуговування перестає бути лише механізмом надання допомоги окремим категоріям населення і перетворюється на стратегічний інструмент забезпечення соціальної стабільності, збереження людського потенціалу та підтримки життєздатності громади загалом.

2. Підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах є стратегічним завданням, від якого залежить не лише рівень соціального захисту населення, а й перспективи сталого розвитку громад у післявоєнний період.

## SUMMARY

The qualification paper consists of 83 pages and includes 71 references in the list of sources.

ORGANIZATION OF SOCIAL SERVICES IN RELOCATED TERRITORIAL COMMUNITIES OF LUHANSK REGION

*Purpose of the study*: to conduct a comprehensive examination of the specific features of the organization of social services in relocated territorial communities of the Luhansk region, to provide a theoretical justification of its specificity, and to develop practical recommendations for improving the effectiveness of social institutions under contemporary conditions.

*Object of the study*: the system of social services in relocated territorial communities.

*Subject of the study*: the organization of social services in relocated communities of the Luhansk region under martial law conditions.

*Research methods*: diagnostic testing, analysis, generalization, specification, systematization, and document analysis.

*Hypothesis:*The implementation of a person-centered approach, cross-sectoral partnerships, and a focus on restoring the social capacity of individuals and communities can create the prerequisites for forming an adaptive and resilient system of social services, capable of effectively responding to wartime challenges and ensuring prospects for sustainable community development.

*Conclusions:* 1.Under conditions of relocation, social services cease to function solely as a mechanism for providing assistance to specific population groups and transform into a strategic instrument for ensuring social stability, preserving human potential, and maintaining the overall viability of the community. 2. Improving the effectiveness of the organization of social services in relocated communities is a strategic task, as it determines not only the level of social protection of the population but also the prospects for sustainable community development in the post-war period.

**ЗМІСТ**

ВСТУП…….3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕЛОКОВАНИХ ГРОМАДАХ……...7
1.1. Стан наукової розробки теми……7
1.2. Уточнення головних понять……16
1.3. Принципи та методи дослідження організації соціального обслуговування……19
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕЛОКОВАНИХ ГРОМАДАХ ……...29
2.1. Сутність та специфіка соціального обслуговування в релокованих громадах……29
2.2. Організаційно-правові засади соціального обслуговування мешканців релокованих громад…….38
2.3. Класифікація організаційних процесів у релокованому закладі соціального обслуговування……44
2.4. Формування професійних компетентностей керівника релокованого закладу соціального обслуговування…….……48
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕЛОКОВАНИХ ГРОМАДАХ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ……58
3.1. Результати дослідження стану соціального обслуговування в релокованих громадах Луганщини…….....58
3.2. Рекомендації щодо підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах…….…64
ВИСНОВКИ…….72
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ…….78

# ВСТУП

Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується глибокими соціальними трансформаціями, зумовленими повномасштабною збройною агресією Російської Федерації проти України. Війна спричинила масштабні руйнівні наслідки для економіки, системи державного управління, переміщення адміністративних структур і соціальних закладів, а й кардинальну зміну умов їх функціонування. Громади були змушені здійснювати свою діяльність поза межами історично сформованого соціального простору, без належної матеріально-технічної бази, у новому демографічному середовищі та за постійного дефіциту фінансових, кадрових і організаційних ресурсів. За таких умов особливого значення набуває питання організації соціального обслуговування населення, яке є одним із ключових механізмів забезпечення соціальної стабільності, підтримки вразливих груп та реалізації конституційних прав громадян.

Соціальне обслуговування в релокованих громадах має виразну кризову специфіку. Значна частина отримувачів соціальних послуг є внутрішньо переміщеними особами, які зазнали втрати житла, роботи, соціальних зв’язків і перебувають у стані психологічної травматизації. Окрім цього, до груп ризику належать люди похилого віку, особи з інвалідністю, сім’ї з дітьми, ветерани війни, члени родин загиблих та зниклих безвісти. Забезпечення їхніх потреб вимагає від системи соціального обслуговування високого рівня гнучкості, адаптивності та міжвідомчої взаємодії.

*Актуальність дослідження* обумовлюється також трансформаційними процесами у сфері соціальної політики України, які відбуваються паралельно з умовами воєнного стану. Децентралізація влади поклала на територіальні громади значну відповідальність за організацію та надання соціальних послуг, формування місцевих програм соціального захисту та управління закладами соціальної сфери. Для релокованих громад ці завдання ускладнюються відсутністю повноцінної територіальної бази, необхідністю налагодження співпраці з громадами-реципієнтами, громадськими та

міжнародними організаціями, а також постійною зміною нормативно-правового середовища.

Аналіз наукових джерел засвідчує, що проблематика соціального обслуговування в умовах війни розглядається переважно в контексті соціального захисту внутрішньо переміщених осіб або гуманітарного реагування. Водночас організаційні, правові та праксеологічні засади діяльності саме релокованих територіальних громад і соціальних закладів залишаються недостатньо висвітленими. Відсутність комплексних досліджень у цій сфері ускладнює процес прийняття управлінських рішень і знижує ефективність соціальної роботи на місцевому рівні.

У зв’язку з цим виникає об’єктивна потреба в системному дослідженні організації соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах Луганської області, що поєднує методологічний, теоретичний і практичний рівні аналізу. Такий підхід дає змогу не лише узагальнити наявний досвід, а й розробити науково обґрунтовані рекомендації щодо вдосконалення організаційних механізмів соціального обслуговування в умовах тривалої кризи.

*Метою дослідження* є комплексне вивчення особливостей організації соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах Луганської області, теоретичне обґрунтування його специфіки та розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності соціальних закладів у сучасних умовах. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких завдань: проаналізувати стан наукової розробки проблеми; уточнити основні поняття дослідження; визначити принципи й методи організації соціального обслуговування; охарактеризувати організаційно-правові засади функціонування релокованих громад; здійснити класифікацію організаційних процесів у релокованих закладах соціального обслуговування; дослідити професійні компетентності керівників соціальних установ; узагальнити результати емпіричного дослідження та сформулювати практичні рекомендації.

Дана наукова робота ставить перед собою ряд *завдань*:

- оцінити стан наукової розробки теми;

- сфокусуватися на конкретних аспектах проблеми організації соціального обслуговування в релокованих громадах необхідно уточнити головні поняття;

- розкрити принципи та методи дослідження організаці соціальнго обслуговування в релокованих громадах;

- озглянути сутність та специфіку соціальнго обслуговування в релокованих громадах Луганщини;

- опрацювати організаційно-правові засади соціального обслуговування мешканців релокованих громад;

- класифікувати організаційні процеси у релокованому закладі соціальнго обслуговування;

- дослідити формування професійних компетентностей керівника релокованого закладу соціального обслуговування;

- деталізувати формування професійних компетентностей керівника релокованого закладу соціального обслуговування;

- проаналізувати результати дослідження стану соціального обслуговування в релокованих громадах Луганщини.

- запропонувати рекомендації щодо підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах.

В умовах повномасштабної війни релоковані територіальні громади Луганської області змушені організовувати систему соціального обслуговування за відсутності власної територіальної бази, стабільних ресурсів і усталених управлінських механізмів. Наявні довоєнні моделі надання соціальних послуг виявляються малоефективними в умовах вимушеного переміщення, зростання кількості вразливих груп та постійної зміни нормативно-правового середовища. Це зумовлює потребу в науково обґрунтованому переосмисленні організаційних підходів до соціального обслуговування в релокованих громадах.

Соціальне обслуговування в релокованих громадах виконує не лише функцію надання допомоги вразливим категоріям населення, а й відіграє ключову роль у забезпеченні соціальної стабільності, зниженні рівня напруги та сприянні інтеграції внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у нове соціальне середовище. Ключового значення набуває впровадження комплексного управлінського підходу, який передбачає координацію дій усіх суб'єктів соціальної сфери, використання результатів соціальних досліджень та прийняття рішень на основі актуальних даних.

Слід провести комплексний аналіз проблем організації соціального обслуговування в релокованих громадах та обґрунтування рекомендацій щодо підвищення його ефективності в умовах кризових та післякризових трансформацій.

Наукова новизна дослідження полягає в обґрунтуванні та систематизації моделей організації соціального обслуговування в релокованих громадах з урахуванням їх адаптаційного потенціалу, міжсекторальної взаємодії та специфічних потреб внутрішньо переміщеного й приймаючого населення.

# РОЗДІЛ 1
# МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕЛОКОВАНИХ ГРОМАДАХ

## 1.1 Стан наукової розробки теми

Саме дослідження організації соціального обслуговування є одним із центральних напрямів у сучасній соціальній політиці та управлінні. В Україні ця сфера зазнала значних трансформацій, особливо в контексті децентралізації та формування територіальних громад (ТГ). Науковий цікавість щодо до питань функціонування системи соціальних послуг в громадах зростає, що відображається у працях багатьох вітчизняних науковців. Так, загальні засади формування та реалізації соціальної політики, а також теоретико-м етодологічні аспекти соціального обслуговування в Україні розглядаються в роботах таких дослідників, як В.М. Вороніна, О.В. Безпалько, С.І. Архіпова, О.М. Кабаченко та інші. Вони аналізують еволюцію законодавчої бази, моделі надання послуг, а також роль місцевого самоврядування у забезпеченні соціального захисту населення. Значна увага приділяється питанню доступності та якості соціальних послуг для різних категорій населення [17, с.24].

Але, сучасні виклики, пов'язані з повномасштабною збройною агресією росії проти України, значимо змінили ландшафт соціальної сфери. Виникла нагальна потреба в адаптації існуючих механізмів та розробці нових підходів до соціального обслуговування в умовах криз та внутрішнього переміщення. У цьому контексті особливе значення набувають дослідження, присвячені проблемам внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та їх інтеграції в приймаючі громади. Роботи таких науковців, як О.М. Балацька, О.В. Бородіна, С.О. Злупко, Л.В. Приходько вивчають питання психосоціальної підтримки, житлового забезпечення, адаптації та працевлаштування ВПО, а також

виклики, що постають перед місцевими органами влади у зв'язку зі значним збільшенням чисельності населення.

Та разом з тим, варто зазначити, що значно менше наукових робіт присвячено дослідженню організації соціального обслуговування саме в релокованих територіальних громадах. «Релоковані громадаи» це ті громади, чиї адміністративні центри та значна частина території опинилися в зоні бойових дій або тимчасової окупації, через це вони були змушені перемістити свої органи управління та деякі заклади на підконтрольну Україні територію. Саме це створює унікальний комплекс організаційних, кадрових, фінансових та логістичних викликів, що виходять за межі загальних проблем інтеграції ВПО чи функціонування соціальних служб у приймаючих громадах. Досвід Луганської області є особливо показовим, адже регіон перебуває під впливом збройного конфлікту з 2014 року, а після 24 лютого 2022 року вже переважна більшість громад області опинилася в окупації, що призвело до масової релокації їхніх органів влади та соціальних закладів. На сьогоднішній день існує обмежена кількість системних досліджень, які б комплексно аналізували особливості формування та функціонування організаційних структур соціального обслуговування в релокованих ТГ Луганської області. Формування та функціонування організаційних структур соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах (ТГ) Луганської області відбувається в унікальних, надзвичайно складних умовах, спричинених довготривалою збройною агресією росії. Ці процеси вимагають не тільки адаптації до існуючого законодавства, зокрема Законів України «Про соціальні послуги» та «Про місцеве самоврядування в Україні», але й оперативної розробки гнучких, інноваційних підходів, що враховують тотальну зміну середовища функціонування. Правове підґрунтя діяльності релокованих органів місцевого самоврядування та їх структур соціального обслуговування базується на нормативно-правових актах, що регулюють діяльність в умовах воєнного стану, а також на рішеннях Кабінету Міністрів України щодо

затвердження переліків територій, на яких ведуться бойові дії. Ці акти надають юридичну можливість для переміщення та продовження здійснення повноважень, хоча й створюють нові виклики для їх практичної реалізації.

На думку науковців В.М. Вороніної, О.В. Безпалько у Луганській області спостерігаються різні моделі організації соціального обслуговування після релокації. [3, с.48]. Частина громад намагалася зберегти та перемістити існуючі структури (наприклад, Центри надання соціальних послуг або Управління соціального захисту населення) майже в повному складі, відновлюючи їх роботу на новому місці, часто у пристосованих приміщеннях. Інші громади, зіткнувшись з неможливістю повного переміщення, були змушені формувати нові, часто мінімалістичні або тимчасові структури, які зосереджувалися на найпріоритетніших послугах для найвразливіших категорій. У деяких випадках спостерігається тісна співпраця з приймаючими ТГ, що виявляється у спільній оренді приміщень, обміні інформацією або навіть використанні частини соціальної інфраструктури приймаючих громад. Однак, незалежно від обраної моделі, ключовими викликами та проблемами у функціонуванні цих структур є кадровий дефіцит та професійне вигорання. Масштабне внутрішнє переміщення торкнулося і фахівців соціальної сфери, що призвело до втрати значної частини кваліфікованих кадрів. Залучення нових працівників на місці релокації ускладнюється обмеженим фінансуванням та високим психологічним навантаженням на персонал, який сам пережив травматичний досвід та працює у постійному стресі.

Втрата матеріально-технічної бази. Більшість релокованих закладів втратили своє майно, приміщення, обладнання та транспортні засоби, що залишилися на окупованих територіях або були зруйновані.

Обмежене та нестабільне фінансове забезпечення. Відсутність надходжень від податків з окупованих територій робить релоковані громади значною мірою залежними від державного бюджету, субвенцій та допомоги

міжнародних донорів. Це ускладнює довгострокове планування та стабільне фінансування соціальних послуг.

Складність ідентифікації та оцінки потреб населення. Мешканці релокованих громад розсіяні по всій території України, а частина з них може залишатися на тимчасово окупованих територіях. Це створює значні перешкоди для актуального збору даних про потреби, що ускладнює планування та адресність надання послуг.

Логістичні та комунікаційні перепони. Віддаленість від первісної території громади ускладнює ефективну комунікацію з усіма категоріями отримувачів послуг. [5, с.325]. Організація виїзних форм роботи та доставки послуг у віддалені населені пункти місця релокації вимагає значних зусиль та ресурсів

Луганщина є особливо показовим регіоном, адже ці виклики тут відчуваються найгостріше через тривалість конфлікту та майже повну окупацію регіону. Однак, незважаючи на це, релоковані ТГ Луганщини демонструють високий рівень адаптивності та винахідливості у формуванні та підтримці функціонування своїх соціальних структур, часто за допомогою волонтерів, міжнародних партнерів та центральних органів влади.

У контексті релокованих територіальних громад Луганської області, питання ефективності моделей надання соціальних послуг набуває особливої актуальності. Традиційні підходи часто виявляються неспроможними в умовах віддаленого управління, значної міграції населення, втрати інфраструктури та обмежених ресурсів. Тому громади змушені адаптувати або створювати нові, гнучкі моделі [7, с.148].

На думку дослідників О.В. Безпалько, С.І. Архіпова, О.М. Кабаченко є організація дистанційних та мобільних форм надання послуг:

Телефонне та онлайн-консультування, адже для багатьох послуг (психологічна підтримка, юридичні консультації, інформаційна допомога) активно використовуються телефонні лінії, месенджери, відеозв'язок. Це

дозволяє охопити мешканців, які розсіяні по різних регіонах України, та тих, хто залишається на тимчасово окупованих територіях (за можливості).

Мобільні бригади: для надання послуг, що вимагають безпосереднього контакту (наприклад, догляд вдома, доставка гуманітарної допомоги, первинна оцінка потреб), формуються мобільні бригади. Вони виїжджають до місць компактного проживання ВПО або до віддалених населених пунктів безпосередньо у місця релокації.

Використання цифрових платформ: Застосування електронних реєстрів, систем обліку отримувачів послуг та онлайн-форм для подачі заявок, що спрощує взаємодію та управління даними в умовах віддаленості.

Співпраця з міжнародними та національними неурядовими організаціями (НУО), є критично важливим джерелом фінансування, гуманітарної допомоги, експертної підтримки та навчання. НУО часто допомагають у створенні мобільних команд, облаштуванні приміщень, забезпеченні транспортом [10, с.287].

Взаємодія з приймаючими громадами: Спільне використання інфраструктури (приміщень, транспорту), обмін інформацією та координація дій для уникнення дублювання та забезпечення комплексного підходу. Волонтерський рух відіграє величезну роль у наданні соціальних послуг, особливо в умовах обмежених кадрових та фінансових ресурсів. [9, с.119]. В умовах обмежених ресурсів громади змушені чітко визначати пріоритетні категорії отримувачів послуг (особи з інвалідністю, літні люди, багатодітні родини, діти, ветерани, особи, що пережили травму) та найнагальніші види послуг (базові потреби, психологічна допомога, юридична підтримка).

Розробка індивідуальних планів надання послуг з урахуванням унікальних обставин кожної особи/родини, що пережила релокацію. Для швидкого реагування на потреби населення, особливо ВПО, важливо максимально спростити процедури звернення за послугами та їх отримання [21, с.95].

Використання принципу «єдиного вікна» або кейс-менеджменту, де одна відповідальна особа супроводжує отримувача послуг через весь процес. Розробка адаптованих індикаторів ефективності, які враховують специфіку релокації (наприклад, кількість охоплених осіб дистанційними послугами, швидкість реагування на запити, рівень задоволеності послугами в умовах обмежених можливостей).

Необхідний регулярний збір зворотного зв'язку від отримувачів послуг та співробітників для постійного вдосконалення моделей, адже не всі отримувачі послуг мають доступ до інтернету або необхідні цифрові навички для дистанційної взаємодії. До того ж пригнічений психологічний стан населення, абже травматичний досвід війни та переміщення може ускладнювати довіру до нових структур та готовність звертатися за допомогою [15, с.265].

У Луганській області, де більшість громад релоковані, ефективність моделей надання послуг часто залежить від здатності швидко перебудовувати роботу. Наприклад, багато релокованих ЦНСП зосередилися на розширенні спектру дистанційних консультацій та організації виїзних мобільних бригад для доставки гуманітарної допомоги та надання первинної психологічної підтримки. Успішність таких моделей значною мірою визначається рівнем співпраці з міжнародними організаціями (наприклад, ЮНІСЕФ, УВКБ ООН, Червоний Хрест), які надають фінансову, матеріальну та експертну підтримку [11, с.302].

Висвітлення цих аспектів дозволить показати, як релоковані громади адаптуються до нових реалій, шукають шляхи для збереження та підвищення ефективності соціального обслуговування, незважаючи на значні обмеження.

Управління релокованими закладами соціального обслуговування у Луганській області зіштовхується з унікальним набором викликів, які значно відрізняються від проблем, що стоять перед звичайними соціальними установами. Ці виклики стосуються всіх аспектів менеджменту – від кадрового до фінансового та логістичного. Значна частина кваліфікованих

соціальних працівників, психологів, фахівців із соціальної роботи також стали внутрішньо переміщеними особами і могли виїхати далі, змінити сферу діяльності або втратити зв'язок із закладом. Це призводить до критичного дефіциту кадрів. [13, с.39]. На новому місці релокації часто бракує місцевих фахівців, готових працювати в соціальній сфері, особливо за умови обмежених зарплат та високого навантаження. Залучення ВПО-спеціалістів також має свої особливості (потреба в житлі, адаптації). Працівники релокованих закладів самі пережили стрес переміщення, втрату дому та звичного життя. Вони працюють у постійному психоемоційному навантаженні, надаючи допомогу людям з травматичним досвідом, що вимагає особливої уваги до їхнього психологічного стану та запобігання вигоранню. Важливою задачею організації соціальгого обслуговування релокованих громад є матеріально-технічне та інфраструктурне забезпечення. Оригінальні приміщення, обладнання, меблі, транспорт, архівна документація часто залишаються на окупованих територіях, пошкоджені або знищені, релоковані заклади часто розміщуються у пристосованих, орендованих або тимчасово наданих приміщеннях, які не відповідають стандартам для надання соціальних послуг (наприклад, для людей з інвалідністю, літніх осіб). Це потребує значних зусиль та коштів на їх облаштування. Навіть у безпечних регіонах можуть бути проблеми з доступом до комунікацій, транспорту, що ускладнює надання послуг [14, с.44].

Населення громади розсіяне по всій Україні, а також частина могла залишитися на окупованій території. Це ускладнює інформування, ідентифікацію потреб та забезпечення доступу до послуг.

Разом з цим керівники закладів часто перебувають на відстані від деяких співробітників або отримувачів послуг, що ускладнює прямий контроль, координацію та оперативне вирішення проблем.

Забезпечення стабільного доступу до життєво важливих послуг в умовах постійних переїздів, зміни локацій та персоналу є надзвичайно складним завданням [18, с.215].

Можна виділититакі психосоціальні аспекти та адаптація:

Травма переміщення та втрати як отримувачі послуг, так і персонал закладів часто переживають наслідки психологічних травм, пов'язаних з війною, втратою дому, близьких. Це вимагає особливих компетенцій та підходів у роботі.

Інтеграція в нову громаду, адже релокований заклад та його співробітники повинні пройти процес адаптації та інтеграції в приймаючій громаді, налагоджуючи взаємодію з місцевими органами влади, іншими установами та населенням.

Збереження ідентичності та зв'язку з «домашньою» громадою адже важливо підтримувати зв'язок з тими, хто залишився на окупованих територіях, і зберігати відчуття єдності громади, незважаючи на фізичну роз'єднаність.

Саме ці виклики потребують від керівників релокованих закладів не лише адміністративних, а й значних лідерських, кризових та інноваційних компетентностей, здатності швидко адаптуватися до змінних умов і шукати нестандартні рішення [24, с.227].

Робота в умовах релокованих територіальних громад, особливо в соціальній сфері, вимагає від керівників та фахівців не лише стандартних професійних знань, а й розвитку специфічних компетентностей, що дозволяють ефективно функціонувати в умовах постійної невизначеності, обмежених ресурсів та підвищеного психоемоційного навантаження.

Для керівників релокованих закладів соціального обслуговування важливо розвинути здатність приймати швидкі та ефективні рішення в умовах дефіциту інформації та ресурсів, особливо – вміння оперативно адаптувати стратегії та плани до мінливих обставин (зміна місця розташування, зміна потреб населення, нові виклики). Саме лідерські якості

потрібні для підтримки морального духу команди, мотивації персоналу та збереження працездатності в стресових умовах [26, с.336].

Навички ефективної організації роботи персоналу, який може перебувати в різних локаціях. В край важливим є вміння використовувати цифрові інструменти для комунікації, координації та контролю. Розвиток навичок неформальної комунікації для підтримки зв'язку з персоналом та попередження вигорання. Здатність залучати додаткові фінансові та матеріальні ресурси через співпрацю з міжнародними донорами, благодійними фондами та неурядовими організаціями. Навички написання грантових заявок, управління проєктами та звітування. Вміння ефективно використовувати обмежені ресурси та знаходити нестандартні рішення.

Здатність розробляти короткострокові та середньострокові стратегії, які враховують високий рівень невизначеності та потенційні ризики. Вміння прогнозувати потреби населення та можливі зміни в ситуації, щоб завчасно адаптувати діяльність закладу. Важливо відмітити, що керівник закладу повинен мати також здатність зберігати власну психологічну рівновагу та бути опорою для команди в умовах постійного стресу, а також вміння розпізнавати та реагувати на ознаки вигорання у себе та підлеглих, організовувати психологічну підтримку для персоналу. Глибоке розуміння впливу травматичного досвіду (війни, переміщення, втрат) на психологічний стан та поведінку отримувачів послуг, вміти надавати допомогу, не ретравматизуючи клієнта, створюючи безпечне та підтримуюче середовище, та мати специфічні знання щодо потреб та вик ликів, з якими стикаються внутрішньо переміщені особи (житло, працевлаштування, адаптація, доступ до послуг). Вміти працювати з різними віковими групами та категоріями населення (діти, літні люди, особи з інвалідністю, ветерани) в умовах підвищеної вразливості. Здатність ефективно співпрацювати з іншими державними установами, неурядовими організаціями, волонтерами, місцевою владою для забезпечення комплексного підходу до потреб клієнтів. Навички перенаправлення клієнтів до інших служб та ресурсів [29, с.56].

На ряду з цим мати  здатність надання самодопомоги та профілактики вигорання, зуміти розпізнавати ознаки професійного вигорання та стресу у себедля цього необхідно володіти техніками саморегуляції та стрес-менеджменту. Мати здатність звертатися за супервізією та психологічною підтримкою. Адже розвиток цих компетентностей є критично важливим для забезпечення ефективності соціального обслуговування в релокованих громадах Луганської області, оскільки він дозволяє не лише надавати якісні послуги, а й підтримувати стійкість самих фахівців та системи в цілому [31, с.221].

Виявлені прогалини в науковій розробці теми підкреслюють актуальність та практичну значущість нашого дослідження. Воно спрямоване на заповнення існуючих пустот та розробку практичних рекомендацій, що сприятимуть підвищенню ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах, зокрема на прикладі Луганської області, в умовах довготривалої кризи та післявоєнної відбудови.

## 1.2 Уточнення головних понять

Для максимального забезпечення чіткості та однозначності у сприйнятті дослідження, в цьому підрозділі я уточню ключові терміни, що становлять його основу. Це дозволить уникнути двозначності та сфокусуватися на конкретних аспектах проблеми організації соціального обслуговування в релокованих громадах.

Соціальне обслуговування (соціальні послуги). Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» (із змінами та доповненнями), це комплекс заходів, спрямованих на запобігання виникненню, подолання або мінімізацію наслідків складних життєвих обставин, а також на підтримку соціального функціонування осіб/сімей, які перебувають у таких обставинах. У контексті нашого дослідження, соціальне обслуговування розглядається як система конкретних послуг (наприклад, догляд вдома, психологічна підтримка,

юридичні консультації, соціальна адаптація, представництво інтересів, натуральна допомога, інформування тощо), що надаються різним категоріям населення, зокрема вразливим групам, ветеранам війни, особам з інвалідністю, дітям-сиротам, а особливо внутрішньо переміщеним особам [31, с.403].

Організація соціального обслуговування. Цей термін охоплює складний управлінський процес, що включає цілісну систему скоординованих дій: планування потреб та ресурсів, координацію діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, забезпечення належного фінансування та матеріально-технічної бази, ефективне управління кадровим потенціалом, моніторинг якості надання послуг, оцінку їх ефективності, а також постійну взаємодію з отримувачами послуг, громадськими організаціями та іншими стейкхолдерами. Йдеться не просто про надання окремих послуг, а про створення цілісної, ефективної, доступної та сталої системи підтримки для населення на рівні територіальної громади.

Територіальна громада (ТГ). Згідно із Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», це жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільним об'єднанням кількох сіл, селищ, міст, що мають єдиний адміністративний центр. В рамках нашого дослідження, ТГ є базовим рівнем, на якому відбувається безпосередня реалізація політики соціального обслуговування, а її спроможність, управлінські та організаційні механізми є ключовими для забезпечення потреб населення, особливо в умовах кризи.

Релокована територіальна громада. Це одне з центральних і найбільш специфічних понять дослідження, що відображає унікальні реалії України в умовах повномасштабної війни. Під релокованою територіальною громадою розуміється громада, органи місцевого самоврядування якої (а також значна частина комунальних закладів, включаючи заклади соціального обслуговування) були вимушено переміщені з території, що перебуває в зоні

бойових дій або тимчасової окупації, на підконтрольну Уряду України територію, згідно з відповідними Розпорядженнями Кабінету Міністрів України про перелік територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих. Ключовими характеристиками таких громад, що визначають специфіку організації соціального обслуговування полягає в тому, що залишається збереження правосуб'єктності та юридичних повноважень, незважаючи на фізичне переміщення адміністративного центру. Відбувається втрата або обмеження контролю над значною частиною власної території та первісної матеріально-технічної бази, що унеможливлює повноцінне функціонування на своїй рідній території. Значно змінений кількісний та якісний склад населення, який включає як власних мешканців, що також перемістилися разом з громадою або окремо, так і значну кількість внутрішньо переміщених осіб з інших територій України, що оселилися в місці релокації. Це вимагає адаптації спектра послуг. Адже відбувається гостра обмеженість ресурсів (фінансових, матеріальних, кадрових), зумовлена втратою податкової бази, знищенням інфраструктури та зростанням соціальних потреб. Також складні логістичні та комунікаційні проблеми у забезпеченні безперервності надання послуг як для переміщених мешканців, так і для тих, хто залишається (за можливості) на тимчасово окупованій частині території громади. [56, с.119]. Подвійна відповідальність – за добробут переміщених мешканців громади та ВПО, що перебувають у місці релокації. Заклад соціального обслуговування (релокований). Це установа (комунальної, державної чи приватної форми власності), що надає соціальні послуги і яка, аналогічно органам управління ТГ, була вимушено переміщена з території, де ведуться бойові дії або яка є тимчасово окупованою, на безпечну територію України. Такі заклади функціонують в умовах значних обмежень: часто розміщуються у пристосованих або тимчасових приміщеннях, стикаються з гострими кадровими проблемами (втрата персоналу, складність залучення нового), обмеженими фінансовими та матеріальними ресурсами. Їхня діяльність спрямована на підтримку

контингенту отримувачів послуг, які пережили значний травматичний досвід війни та переміщення. Луганська область. У контексті нашого дослідження, Луганська область є емпіричною базою для аналізу. Її специфіка полягає в тому, що регіон перебуває під впливом військового конфлікту з 2014 року, а після повномасштабного вторгнення 2022 року переважна більшість її територій опинилася в окупації. Це призвело до масової релокації органів місцевого самоврядування та соціальних закладів, що робить досвід Луганщини унікальним та надзвичайно цінним для вивчення механізмів організації соціального обслуговування в умовах екстремальних викликів та подальшої відбудови [22, с.245].

Отже, в даному було уточнено та розглянуто ключові поняття, що становлять теоретико-методологічну основу дослідження організації соціального обслуговування в релокованих громадах. Визначення термінів «соціальне обслуговування», «організація соціального обслуговування», «територіальна громада», «релокована територіальна громада» та «релокований заклад соціального обслуговування» дозволило конкретизувати предмет дослідження з урахуванням умов воєнного часу. Окреслення специфіки Луганської області як емпіричної бази створює підґрунтя для подальшого теоретичного аналізу та практичного дослідження особливостей функціонування системи соціального обслуговування в релокованих громадах.

## 1.3 Принципи та методи дослідження організації соціального обслуговування

Організація ефективного та науково обґрунтованого дослідження організації соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах вимагає дотримання певних принципів та застосування адекватного методологічного інструментарію. Це дозволить забезпечити системність, об'єктивність та достовірність отриманих результатів. Принципи

дослідження – це базові вихідні положення, які визначають загальну стратегію та напрямок наукового пошуку. У контексті нашої роботи, доцільно керуватися такими принципами:

Принцип Комплексності. Вивчення явища з урахуванням усіх його аспектів – організаційних, правових, економічних, кадрових, психологічних та соціальних. Особливо важливо врахувати вплив військового конфлікту та релокації на всі ці складові.

Принцип історизму. Аналіз еволюції системи соціального обслуговування в Україні, а також розуміння того, як історичні події (зокрема, початок збройної агресії у 2014 році та повномасштабне вторгнення у 2022 році) вплинули на її становлення та трансформацію в релокованих громадах.

Принцип об'єктивності. Неупереджений збір, аналіз та інтерпретація даних, прагнення до максимально точного відображення реального стану речей, уникнення суб'єктивних суджень та упереджень.

Принцип Гуманізму (людиноцентризму). Фокус на інтересах та потребах отримувачів соціальних послуг, забезпечення їхніх прав та гідності як пріоритету в організації соціального обслуговування. Дослідження має бути спрямоване на покращення якості життя людей.

Принцип прагматизму (практичної спрямованості). Принцип формується виходячі на орієнтацію дослідження на розробку конкретних, реалістичних та застосовних рекомендацій для підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах [32, с.148].

Для досягнення поставленої мети та завдань дослідження буде використано комплекс взаємодоповнюючих загальнонаукових та спеціальних методів.

Дослідження за допомогою загальнонаукового методу використанні для вивчення нормативно-правової бази, наукової літератури, статистичних даних. Аналіз дозволить розкласти досліджуване явище на складові

елементи, синтез – узагальнити отримані знання та сформулювати цілісне уявлення.

Дослідження за допомогою індукції, в цьому випадку індукція буде застосовуватися для узагальнення емпіричних даних, отриманих від релокованих громад Луганщини, до формулювання загальних висновків та рекомендацій. Дедукція дозволить перевіряти гіпотези на основі існуючих теоретичних положень. Використати для зіставлення різних моделей організації соціального обслуговування (наприклад, до та після релокації, або між різними релокованими громадами) з метою виявлення спільних рис та специфічних відмінностей. Для формування теоретичних висновків та практичних рекомендацій на основі проаналізованих даних. Систематично впорядкувати та класифікації отриманої інформації, наприклад, щодо видів послуг, організаційних структур, проблемних зон [37, с.233].

Дослідження за допомогою методу експертних оцінок полягає залученні досвідчених фахівців у сфері соціальної роботи, державного управління, управління проектами, що мають досвід роботи з ВПО або в кризових умовах, для отримання їхніх професійних суджень щодо ефективності певних підходів та перспективних напрямків розвитку.

Методи експертних оцінок є цінним інструментом у дослідженнях, що стосуються складних соціальних систем та управлінських процесів, особливо в умовах невизначеності та відсутності повних статистичних даних. Ці методи дозволяють залучити до аналізу та прогнозування досвід та знання висококваліфікованих фахівців – експертів, чия компетентність у досліджуваній сфері є загальновизнаною.

Метою застосування експертних оцінок у цьому дослідженні необхідна для отримання глибокого розуміння сутності та специфіки організації соціального обслуговування в релокованих ТГ, виявлення прихованих проблем та «вузьких місць», які не завжди відображаються в офіційній статистиці чи анкетах. Завдяки методу експертних оцінок буде визначена ефективності існуючих (адаптованих) моделей надання соціальних послуг з

точки зору практиків. Згенерується ідея та пропозиція щодо оптимізації організаційних процесів та розвитку компетентностей. Зпрогнозування тенденція у розвитку соціального обслуговування в умовах тривалої кризи та післявоєнного відновлення. Дасть можливість верифікувати та доповнити дані, отриманиі іншими методами (контент-аналіз, опитування).

Сама процедура застосування методів експертних оцінок складається з насткпих етапів:

Необхідно буде сформувати  експертну групу, де експертами можуть бути особи, які володіють глибокими теоретичними знаннями та/або значним практичним досвідом у сферах соціальної політики, соціальної роботи, державного управління, управління в кризових умовах, роботи з ВПО. Важливо залучати представників різних рівнів. Оптимальна кількість експертів зазвичай становить 7-15 осіб, що дозволяє отримати репрезентативну думку, уникнути крайніх позицій та забезпечити керованість процесу [29, с.228].

Необхідно використовувати ряд методів для збору експертних оцінок, каких як: глибинні індивідуальні інтерв'ю, саме цей метод дозволяє отримати максимально детальну та розгорнуту інформацію, виявити нюанси та особистісні погляди експертів. Інтерв'ю проводяться за заздалегідь розробленим, але гнучким сценарієм (напівструктуровані інтерв'ю), що дозволяє адаптувати питання до специфіки досвіду кожного експерта. Акцент робиться на їхньому баченні проблем, успішних кейсах, пропозиціях щодо вдосконалення.

Метод Дельфі (Delphi Method). Є більш  складним методом, його елементи можуть бути використані. Він передбачає кілька раундів анонімного опитування експертів з подальшим узагальненням їхніх думок та наданням їм зворотного зв'язку. Метою є досягнення консенсусу або виявлення діапазону думок з приводу певних питань без прямої взаємодії між експертами. Це мінімізує вплив авторитету та групового тиску. Залучення групи експертів до спільного обговорення певних проблем під керівництвом

модератора. Це дозволяє генерувати нові ідеї, виявляти суперечливі точки зору та бачити динаміку думок у групі. Однак, потребує обережного модерації, щоб уникнути домінування окремих думок. Систематизація та категоризація висловлювань експертів, виділення ключових тем, проблем, пропозицій. У випадку використання анкетування експертів, можливе узагальнення даних (наприклад, оцінка певних факторів за шкалою важливості/ефективності) та розрахунок коефіцієнтів конкордації для оцінки узгодженості думок. Зіставлення думок експертів з різних категорій (науковці, практики з ОМС, представники НУО) для виявлення спільних і відмінних підходів.

Очікувані результати від застосування експертних оцінок полягають увалідація та збагачення теоретичних положень дослідження, отриманні унікальних інсайтів та практичного досвіду, що не є доступним з відкритих джерел, формулювання обґрунтованих, реалістичних та практико-орієнтованих рекомендацій для оптимізації соціального обслуговування в релокованих громадах.

Використання методів експертних оцінок дозволить додати глибини та практичної значущості вашому дослідженню, забезпечивши його зв'язок з реаліями функціонування соціальної сфери в умовах воєнного часу та релокації. Саме вкористання такого комплексного методологічного підходу дозволить отримати всебічні та об'єктивні дані, що є необхідною передумовою для формулювання обґрунтованих висновків та розробки дієвих практичних рекомендацій щодо оптимізації організації соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах Луганської області. Луганська область визначена не просто як географічна локація, а як емпірична база для дослідження, чий унікальний та драматичний досвід є критично важливим для аналізу. Тривалий військовий конфлікт з 2014 року та майже повна окупація території області після 2022 року призвели до масової релокації ОМС та соціальних закладів. Це робить Луганщину унікальним і найбільш показовим прикладом регіону, де проблеми

організації соціального обслуговування в релокованих громадах проявилися найгостріше, вимагаючи інноваційних підходів та адаптивних рішень. Для забезпечення наукової обґрунтованості, об'єктивності та достовірності отриманих результатів, в дослідженні суворо дотримуватимуться визначених принципів та буде застосовано комплекс взаємодоповнюючих методів.

Принципи дослідження є базовими засадами, що скеровують весь процес наукового пошуку. До них належать: принцип системності, який вимагає розгляду організації соціального обслуговування як цілісної, взаємопов'язаної системи, де зміни в одному елементі впливають на інші; принцип комплексності, що передбачає вивчення проблеми з урахуванням усіх її аспектів (організаційних, правових, економічних, кадрових, психологічних); принцип історизму, що дозволяє проаналізувати еволюцію соціального обслуговування та вплив історичних подій (війни та релокації) на її становлення; принцип об'єктивності, що гарантує неупереджений збір, аналіз та інтерпретацію даних; принцип гуманізму (людиноцентризму), який ставить у центр дослідження інтереси та потреби отримувачів соціальних послуг; та принцип прагматизму (практичної спрямованості), що орієнтує дослідження на розробку конкретних і застосовних рекомендацій.

До загальнонаукових методів належать: аналіз та синтез (для опрацювання нормативно-правової бази, наукової літератури, статистичних даних та узагальнення знань); індукція та дедукція (для формулювання висновків на основі емпіричних даних та перевірки гіпотез); порівняння (для зіставлення різних моделей організації послуг); узагальнення та систематизація (для формування теоретичних висновків та класифікації інформації). Соціологічні методи складуть емпіричну основу дослідження.

Контент-аналіз буде застосований для глибокого вивчення офіційних документів (звіти ОМС релокованих громад, матеріали міністерств, публікації міжнародних організацій) та медіа-контенту. Це дозволить виявити офіційні пріоритети, задекларовані стратегії та проблеми, що висвітлюються у відкритих джерелах.

Опитування у формі анкетування стане ключовим методом для збору первинної інформації від керівників та фахівців закладів соціального обслуговування релокованих ТГ Луганської області. [49, с.119]. Метою анкетування є кількісна оцінка стану організації соціального обслуговування (наявність структур, перелік послуг), виявлення та систематизація ключових викликів (кадрових, фінансових, матеріально-технічних, логістичних), визначення ефективності адаптованих моделей надання послуг, а також ідентифікація потреб у розвитку професійних компетентностей. Анкета буде розроблена з використанням закритих та відкритих питань для отримання як статистично оброблюваних даних, так і розгорнутих коментарів. Поширення анкет планується через онлайн-платформи та електронну пошту, із забезпеченням анонімності та конфіденційності.

Інтерв'ю (глибинні/напівструктуровані) будуть проведені з представниками керівництва релокованих громад та провідними фахівцями. На відміну від анкетування, інтерв'ю дозволять отримати якісніші, більш деталізовані та нюансовані дані, виявити суб'єктивні оцінки, приховані проблеми, успішні кейси та неформальні аспекти функціонування системи в умовах релокації.

Методи експертних оцінок отримали особливе поглиблення, що підкреслює їхню значущість у даному дослідженні. Ці методи є незамінними для отримання глибокого розуміння складних соціальних явищ, особливо коли йдеться про нові виклики та обмеженість даних. [52, с.114]. Формування експертної групи включатиме залучення керівників та провідних фахівців соціальної сфери релокованих громад, представників обласних органів влади, науковців та фахівців міжнародних/національних НУО, що працюють у сфері соціального захисту та міграції. Методи збору експертних оцінок можуть включати глибинні індивідуальні інтерв'ю (для отримання детальної інформації та особистих поглядів), елементи методу Дельфі (для досягнення консенсусу або виявлення діапазону думок без прямої взаємодії, що мінімізує груповий тиск) та фокус-групи (для

стимулювання дискусії та генерації нових ідей). Аналіз отриманих експертних даних буде включати як якісний, так і (за потреби) кількісний аналіз, а також порівняльний аналіз думок різних категорій експертів. Очікується, що експертні оцінки не лише валідують, а й суттєво збагатять теоретичні положення та дозволять сформулювати практико-орієнтовані рекомендації.

Саме перший розділ данної магістерської роботи є наріжним каменем усього дослідження, адже він закладає фундаментальні методологічні засади для глибокого, комплексного та об'єктивного аналізу надзвичайно актуальної проблеми – організації соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах, зокрема на прикладі Луганської області. Ретельне обґрунтування теоретичних підходів, уточнення понятійного апарату, визначення принципів та вибір адекватних методів дослідження є запорукою системності наукового пошуку, достовірності отриманих результатів та, зрештою, практичної цінності сформульованих рекомендацій. Завдяки детальному аналізу стану наукової розробки теми виявлено, що сфера соціального обслуговування в Україні, особливо після впровадження децентралізації та посилення ролі територіальних громад, перебуває в центрі уваги багатьох вітчизняних науковців. Праці таких визнаних дослідників, як В.М. Вороніна, О.В. Безпалько, С.І. Архіпова, О.М. Кабаченко та інших, охоплюють широкий спектр питань: від еволюції законодавчої бази та моделей надання соціальних послуг до механізмів управління соціальною сферою на місцевому рівні та забезпечення якості послуг.

Та одночасно, сучасні реалії, спричинені повномасштабною збройною агресією Російської Федерації, висунули принципово нові виклики, що відображено у зростаючій кількості наукових розробок, присвячених соціальним аспектам внутрішнього переміщення населення та функціонуванню соціальних служб в умовах кризи та збройних конфліктів. Дослідження О.М. Балацької, О.В. Бородіної, С.О. Злупко, Л.В. Приходько та

інших вивчають проблеми адаптації, інтеграції та психосоціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб, а також навантаження на приймаючі громади.

Та все ж, незважаючи на значний науковий доробок у цих сферах, критичний огляд існуючої літератури чітко засвідчив суттєву прогалину: відсутність комплексних, системних досліджень, що зосереджуються на організації соціального обслуговування саме в релокованих територіальних громадах.

Щоб забезпечити максимальну чіткість, однозначність та фокусування наукового пошуку, в даному підрозділі було проведено ретельне уточнення головних понять, що формують термінологічне поле дослідження. Це дозволяє уникнути будь-якої двозначності та встановити спільне розуміння ключових категорій, що використовуватимуться в роботі.

Насамперед, було деталізовано поняття «соціальне обслуговування (соціальні послуги)». Відштовхуючись від законодавчих визначень, зокрема Закону України «Про соціальні послуги», ми трактуємо його як комплекс цілеспрямованих заходів, що охоплюють широкий спектр послуг – від базової гуманітарної допомоги та догляду вдома до психологічної підтримки, юридичних консультацій, представництва інтересів, соціальної адаптації та реінтеграції. Особливий акцент робиться на тому, що ці послуги спрямовані на запобігання, подолання або мінімізацію наслідків складних життєвих обставин, а також на підтримку соціального функціонування осіб та сімей, які опинилися у кризовій ситуації, зокрема внутрішньо переміщених осіб.

Головним та найбільш специфічним поняттям, що вимагає саме розгорнутого визначення, є «релокована територіальна громада». У контексті нашого дослідження, адже це не просто громада, що приймає ВПО. Це унікальний феномен, де органи місцевого самоврядування (ОМС) та значна частина їхніх комунальних закладів (включаючи заклади соціального обслуговування) були вимушено переміщені з території, що перебуває в зоні бойових дій або тимчасової окупації (згідно з відповідними Розпорядженнями КМУ), на підконтрольну Україні територію. Основні

характеристики, що визначають її специфіку, включають: збереження юридичної правосуб'єктності та повноважень попри фізичне переміщення; втрату або обмеження контролю над власною територією та первісною матеріально-технічною базою; кардинально змінений демографічний та соціальний склад населення, який тепер об'єднує як власних мешканців, що також перемістилися, так і численних ВПО з інших територій, що оселилися в місці релокації; гостру обмеженість фінансових, матеріальних та кадрових ресурсів через втрату податкової бази та майна; та складні логістичні й комунікаційні проблеми у забезпеченні безперервності надання послуг як для переміщених мешканців, так і (за можливості) для тих, хто залишився на окупованій частині території. Це створює безпрецедентну подвійну відповідальність перед різними категоріями отримувачів послуг.

Відповідно, «релокований заклад соціального обслуговування» є установою, що поділяє долю релокованої ТГ – вона також була переміщена і функціонує в умовах значних обмежень: у пристосованих, часто неідеальних приміщеннях, з дефіцитом персоналу, обмеженими фінансовими ресурсами, та працює з контингентом, який пережив травматичний досвід війни та переміщення.

# РОЗДІЛ 2
# ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕЛОКОВАНИХ ГРОМАДАХ

## 2.1 Сутність та специфіка соціального обслуговування в релокованих громадах

Соціальне обслуговування в Україні є одним із ключових елементів системи соціального захисту населення, спрямованим на забезпечення гідного рівня життя та підтримку осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах. Його сутність визначається як комплекс заходів та послуг, що надаються з метою запобігання виникненню, подолання або мінімізації наслідків таких обставин, а також для підтримки соціального функціонування індивідів та сімей. Законодавчою основою є Закон України «Про соціальні послуги», який визначає організаційно-правові засади надання соціальних послуг, права та обов'язки їх отримувачів та надавачів, а також механізми державного контролю та фінансування. Проте, в умовах повномасштабної збройної агресії та вимушеного переміщення значної частини населення, сутність та специфіка соціального обслуговування зазнали докорінних змін, особливо для релокованих територіальних громад (ТГ). Ці громади є унікальним феноменом воєнного часу, що функціонують у надзвичайних умовах, які суттєво відрізняються від звичних [35, с.116].

У релокованих громадах найбільш актуальними є соціальні послуги кризового та підтримувального характеру, спрямовані на подолання наслідків вимушеного переміщення, втрати житла, роботи та звичних соціальних зв’язків. Передусім ідеться про психологічну підтримку та соціально-психологічну реабілітацію, які є критично важливими для внутрішньо переміщених осіб, дітей, осіб, що пережили травматичний досвід війни, втрати близьких або майна. Такі послуги сприяють стабілізації

емоційного стану, зниженню рівня стресу та відновленню здатності до соціального функціонування.

Вагоме місце займають інформаційні, консультаційні та правові послуги, зокрема щодо оформлення статусу ВПО, отримання соціальних виплат, пільг, компенсацій за зруйноване житло, доступу до медичних та освітніх послуг. Умови релокації ускладнюють орієнтацію в нормативно-правовому полі, тому своєчасне інформування та індивідуальний соціальний супровід є необхідною умовою реалізації прав отримувачів соціальних послуг.

Особливо затребуваними є послуги з догляду та підтримки вразливих категорій населення — осіб похилого віку, людей з інвалідністю, самотніх осіб та сімей з дітьми. У релокованих громадах такі послуги часто надаються в умовах дефіциту кадрів і ресурсів, проте саме вони забезпечують базову життєдіяльність отримувачів, сприяють запобіганню соціальній ізоляції та поглибленню складних життєвих обставин.

Окрему групу становлять послуги соціальної адаптації та інтеграції, спрямовані на включення переміщених осіб у життя приймаючої громади. До них належать сприяння працевлаштуванню, професійна орієнтація, розвиток життєвих навичок, підтримка громадської активності та взаємодії між місцевими мешканцями і ВПО. Реалізація таких послуг є важливою умовою

соціальної згуртованості та сталого розвитку релокованих громад.

Гуманітарно-кризовий вимір на відміну від мирного часу, коли соціальне обслуговування зосереджується переважно на хронічних соціальних проблемах, у релокованих громадах воно набуває першочергового гуманітарного характеру. Основна увага зосереджується на негайному задоволенні базових потреб (житло, їжа, медикаменти, доступ до води) та наданні екстреної психологічної, юридичної та інформаційної допомоги особам, які пережили травматичний досвід війни та вимушеного переміщення. Це перетворює соціальне обслуговування на критично

важливий елемент забезпечення виживання та мінімізації наслідків катастрофи.

1. Адаптивність та гнучкість. Класичні підходи та стандарти надання соціальних послуг часто виявляються нерелевантними в умовах релокації. Сутність соціального обслуговування тут полягає у здатності до швидкої адаптації до мінливих умов, непередбачуваних потреб та вкрай обмежених ресурсів. Це вимагає відмови від жорстких бюрократичних процедур на користь оперативних рішень, готовності до перепрофілювання послуг та швидкого реагування на нові виклики.

2. Відновлювальний потенціал: Поряд із задоволенням негайних потреб, соціальне обслуговування в релокованих громадах має за мету сприяти відновленню та підвищенню стійкості окремих людей та громади в цілому. Це включає не лише психологічну підтримку для подолання травм, а й допомогу в реінтеграції (через працевлаштування, адаптацію дітей до нових шкіл), сприяння відновленню соціальних зв'язків та формування нової ідентичності у місці релокації.

На відміну від звичайної громади, де населення є компактним, у релокованих ТГ отримувачі послуг можуть бути розпорошені по всій території України, а частина – залишатися на тимчасово окупованих територіях (що ускладнює доступ та ідентифікацію потреб). Це вимагає розробки дистанційних, мобільних та виїзних форм роботи, а також налагодження складних комунікаційних каналів [39, с.205].

Безумовно. Пункт «Дисперсність та розпорошеність отримувачів послуг» є одним із наріжних каменів у розумінні специфіки соціального обслуговування в релокованих громадах. Давайте розширимо його, щоб повніше розкрити всі аспекти цього виклику. Дисперсність та розпорошеність отримувачів послуг: Новий вимір доступності та комунікації

Традиційна модель надання соціальних послуг, як правило, передбачає відносну територіальну компактність отримувачів. Соціальні служби зазвичай обслуговують мешканців певної географічної одиниці –

району, міста, територіальної громади. Однак, в умовах масової вимушеної релокації, спричиненої збройною агресією, ця географічна прив'язка була зруйнована, що породило безпрецедентну дисперсність та розпорошеність отримувачів послуг. Цей фактор є одним із найскладніших викликів для релокованих закладів соціального обслуговування, оскільки він кардинально змінює логістику, комунікацію та ефективність надання допомоги. Мешканці релокованої громади, які до війни проживали компактно, тепер можуть бути розпорошені по всій території України, а то й за її межами. Частина з них осіла в сусідніх областях, інші – у відносно безпечних центральних чи західних регіонах, а деякі, не маючи змоги виїхати, залишаються на тимчасово окупованих територіях (ТОТ) або у зоні активних бойових дій. Це означає, що соціальний працівник однієї релокованої громади може мати підопічних в десятках, якщо не сотнях, населених пунктів по всій країні [42,с.119]. Сама релокована громада та її соціальні служби працюють у новому, часто тимчасовому місці. Це створює фізичний бар'єр для тих мешканців, які не перемістилися до місця релокації ОМС. Вони втрачають прямий, «особистий» доступ до знайомих їм соціальних служб. Доставка гуманітарної допомоги, організація виїзних консультацій, відвідування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, стає надзвичайно складним логістичним завданням, що потребує значних транспортних та фінансових ресурсів, а також координації з місцевими органами влади у приймаючих громадах. В умовах мирного часу ідентифікація та облік потреб отримувачів соціальних послуг базуються на відносно стабільних даних державних реєстрів, зверненнях громадян та регулярних обходах. Однак, у релокованих громадах, особливо тих, що походять з таких постраждалих регіонів, як Луганська область, ці процеси стикаються з безпрецедентними викликами, що роблять значну частину потребуючих «невидимою» для системи та ускладнюють адресне надання допомоги.

Розрив зв'язків та втрата інформації. Органи місцевого самоврядування та соціальні служби релокованих громад втратили фізичний доступ до своїх

архівних документів, паперових баз даних та реєстрів населення, що залишилися на окупованих або зруйнованих територіях. Це унеможливлює швидке відновлення інформації про всіх мешканців, які були на обліку раніше, та їхні потреби. Вимушене переміщення призвело до розриву сусідських, родинних та громадських зв'язків. Люди, які раніше могли поінформувати соціальні служби про своїх одиноких сусідів чи родичів, тепер самі є переміщеними або не мають зв'язку. Це робить складним виявлення тих, хто потребує допомоги, але не може самостійно звернутися (наприклад, літні люди з обмеженою мобільністю, особи з психічними розладами). Незважаючи на існування єдиної інформаційної бази даних ВПО, вона часто містить лише базову інформацію (ПІБ, дата народження, місце реєстрації/перебування) і не надає детальних відомостей про актуальні соціальні потреби, стан здоров'я, інвалідність чи сімейні обставини, які є критичними для надання соціальних послуг [49, с.269].

Вагомою перешкодою в організації соціального обслуговуванні в релокованих громадає є динамічність та невизначеність даних. Внутрішньо переміщені особи можуть неодноразово змінювати місце свого тимчасового проживання в межах України, або навіть повертатися додому на короткий термін. Це призводить до постійної зміни даних про їхнє фактичне місцезнаходження, що робить облік потреб надзвичайно динамічним та ускладнює довгострокове планування. Через швидкість переміщення та неможливість оперативного оновлення, дані про отримувачів допомоги часто є неповними або застарілими. Це може призводити до того, що допомога надається не за адресою, або, навпаки, найбільш вразливі категорії залишаються поза увагою. Частина ВПО, переживши негативний досвід або через загальне розчарування у системі, може уникати реєстрації або звернень до офіційних служб. Вони стають «невидимими» для системи, покладаючись на власні сили, підтримку родичів або неформальні волонтерські мережі, що ускладнює їхнє охоплення послугами. Методологічні та інструментальні виклики часто стають перепоною в миттєвій організації соціального

обслуговування релокованих громад Луганщини. Проведення комплексних соціальних оцінок потреб в масштабах усієї розпорошеної громади є надзвичайно складним. Традиційні методи збору інформації (анкетування, індивідуальні інтерв'ю) стають ресурсномісткими та логістично складними. Відсутність єдиних, гнучких та адаптованих до кризових умов інструментів для швидкої оцінки потреб та ведення обліку в умовах релокації. Ідентифікація потреб мешканців, які залишилися на тимчасово окупованих територіях, є майже неможливою з безпекових та технічних причин. Інформація надходить лише уривчасто, через неформальні канали, що робить неможливим системний облік та надання допомоги. Неточна ідентифікація та облік несуть в собі негативні наслідки, адже без точного обліку існує ризик надання допомоги тим, хто її не потребує, або багаторазове надання допомоги одній і тій же особі, тоді як інші залишаються без підтримки. Коли дані неточні, ресурси (фінансові, гуманітарні, кадрові) можуть бути використані неефективно, не досягаючи тих, хто їх найбільше потребує. Найбільш вразливі категорії населення, які не можуть самостійно «пробитися» до системи, залишаються без життєво важливої підтримки, що призводить до подальшого погіршення їхнього стану та поглиблення соціальних проблем [49, с.304].

Таким чином, виклики ідентифікації та обліку потреб у релокованих громадах є системними і вимагають не лише впровадження сучасних цифрових рішень, а й розвитку нових підходів до роботи з громадою, активного використання мобільних бригад, тісної співпраці з волонтерськими та громадськими організаціями, а також підвищення кваліфікації персоналу щодо роботи з «невидимими» категоріями населення та психологічними бар'єрами звернення за допомогою. Традиційні місцеві ЗМІ, оголошення на дошках або в громадських місцях стають неактуальними. Соціальним службам доводиться шукати нові канали інформування: соціальні мережі, месенджери, співпраця з телеграм-каналами ВПО, поширення інформації через гуманітарні хаби та волонтерські

організації. Частина переміщених осіб може мати негативний досвід взаємодії з офіційними структурами або бути психологічно виснаженою для активного пошуку допомоги. Це вимагає від соціальних працівників високого рівня емпатії, наполегливості та здатності будувати довіру на відстані [32, с.187].

Окрім очевидних логістичних та ресурсних труднощів, дисперсність та розпорошеність отримувачів послуг у релокованих громадах породжують глибинні психологічні та соціальні бар'єри, що значно ускладнюють процес ідентифікації потреб та надання допомоги. Серед них ключовими є проблема довіри та виснаженості отримувачів послуг. Війна суттєво підірвала базове почуття безпеки та довіри у суспільстві. Для людей, що пережили окупацію, обстріли, втрату всього і вимушене переміщення, довіра до будь-яких інституцій, включно з державними та комунальними соціальними службами, може бути значно зниженою. Це проявляється у кількох аспектах: Деякі ВПО могли мати негативний досвід взаємодії з владою, бюрократичні перепони, або ж просто не розуміють, як працюють соціальні служби в нових умовах. Для тих, хто прибув з окупованих територій, існує закономірна підозра до будь-яких офіційних структур. Вразливі особи часто побоюються надавати свої особисті дані, оскільки можуть мати травматичний досвід, пов'язаний з їхнім використанням, або ж просто почуваються незахищеними. Це створює перешкоди для ведення точного обліку та подальшого зв'язку. Якщо люди вже зверталися за допомогою і не отримали її в повному обсязі або зіткнулися з відмовою, їхня довіра до системи знижується. Вони можуть вважати, що звернення до соціальних служб – це марна трата часу та сил, що призводить до пасивності та відмови від пошуку підтримки. В умовах розпорошеності, коли значна частина комунікації відбувається дистанційно (телефоном, онлайн), складніше встановити особистий контакт та побудувати довірливі стосунки, ніж при безпосередній взаємодії. Особливо це стосується літніх людей, які можуть почуватися незахищеними під час спілкування з незнайомими особами без візуального контакту. Багаторічний стрес,

спричинений війною, втратами та невизначеністю, призводить до глибокого психоемоційного та фізичного виснаження значної частини внутрішньо переміщених осіб. Ця виснаженість може виступати серйозним бар'єром на шляху до отримання необхідної допомоги.

Постійний стрес, втрати, невизначеність щодо майбутнього можуть призводити до апатії, депресивних станів та почуття відчаю. У такому стані людині бракує сил та мотивації самостійно шукати допомогу, заповнювати документи, стояти в чергах чи навіть відповідати на телефонні дзвінки. Навіть спрощені процедури можуть здаватися непереборними для людини, яка вже пройшла через численні бюрократичні етапи (реєстрація ВПО, оформлення виплат, пошук житла, відновлення документів) і втомилася від постійного збору довідок та подачі заяв. Фізична та психологічна втома може обмежувати здатність людини активно брати участь у процесах отримання послуг. Наприклад, відвідувати консультації, курси перекваліфікації, або навіть зустрічі мобільних бригад. Після тривалого періоду страждань і невизначеності, у деяких людей може зникнути віра в те, що їхня ситуація може покращитись. Це призводить до пасивної позиції «чогось чекання» замість активних дій. Тривалий стрес може призводити до погіршення фізичного здоров'я, що ще більше обмежує можливості людини бути активною у вирішенні своїх соціальних проблем. Для подолання цих прихованих бар'єрів соціальним службам релокованих громад необхідно розвивати особливі підходи. Не чекати, поки людина звернеться, а активно шукати тих, хто потребує допомоги, через мобільні бригади, співпрацю з волонтерами та лідерами громад. Розуміти, що поведінка людини (апатія, агресія, відмова від контакту) може бути наслідком психологічної травми, і відповідно адаптувати комунікацію та процедури. Забезпечити конфіденційность, емпатійне спілкування, надання простих та зрозумілих інструкцій, швидке реагування на запити. Максимально спростити всі процедур, використання принципу «єдиного вікна», допомога у заповненні документів. Інтегрувати психологічне консультування в усі види соціальних

послуг, допомоги людям, відновити внутрішні ресурси та віру у власні сили. Соціальні працівники мають бути готові до того, що їм доведеться «наздоганяти» отримувачів послуг, докладаючи додаткових зусиль для встановлення контакту та надання допомоги. Розуміння та активна робота з проблемами довіри та виснаженості є критично важливими для ефективної ідентифікації потреб та забезпечення доступу до життєво важливих соціальних послуг для мешканців релокованих громад. Працівникам соціальних служб треба враховувати, що не всі отримувачі послуг мають доступ до смартфонів, інтернету або достатні цифрові навички, що ускладнює надання дистанційних послуг, особливо для літніх людей та мешканців сільської місцевості. Релоковані соціальні служби мають налагоджувати складну мережу координації з соціальними службами приймаючих громад, де проживають їхні мешканці. Це може бути складно через різні процедури, пріоритети та брак спільного розуміння повноважень. Виникають питання щодо того, яка саме громада (релокована чи приймаюча) несе повну відповідальність за надання певних послуг, особливо коли йдеться про довгострокову підтримку або складні випадки. Таким чином, дисперсність та розпорошеність отримувачів послуг не просто ускладнюють роботу соціальних служб релокованих громад, а вимагають кардинальної перебудови їхньої операційної моделі. Це змушує переходити від стаціонарних та локальних підходів до мобільних, дистанційних та мережевих форм взаємодії, посилюючи роль інформаційних технологій, партнерств та міжмуніципальної співпраці для забезпечення життєво важливої підтримки вразливим категоріям населення. Склад отримувачів послуг кардинально змінюється. До звичних категорій (люди похилого віку, особи з інвалідністю, багатодітні сім'ї) додаються тисячі внутрішньо переміщених осіб (ВПО) з унікальним комплексом потреб, спричинених втратою житла, роботи, соціального оточення та пережитим травматичним досвідом. Потреби ВПО є динамічними та змінюються в часі – від гострих

гуманітарних до потреб у довгостроковій психологічній підтримці та інтеграції.

Таким чином, сутність соціального обслуговування в релокованих громадах полягає у життєво важливому, адаптивному та гнучкому реагуванні на безпрецедентні виклики війни та переміщення, а його специфіка визначається унікальним комплексом факторів – від розпорошеності отримувачів та дефіциту ресурсів до змінених потреб та складності управління у відриві від рідної території. Розуміння цих особливостей є фундаментальним для розробки ефективних стратегій та моделей надання соціальних послуг у таких умовах.

## 2.2 Організаційно-правові засади соціального обслуговування мешканців релокованих громад

Організаційно-правові засади функціонування будь-якої системи соціального обслуговування є фундаментом її діяльності, визначаючи повноваження суб'єктів, порядок надання послуг, джерела фінансування та механізми контролю. В контексті релокованих територіальних громад (ТГ), ці засади набувають особливої специфіки, оскільки традиційні норми та механізми стикаються з реаліями воєнного часу та вимушеного переміщення.

Фундаментом організаційно-правового регулювання соціального обслуговування в Україні є:

- Конституція України. Закріплює соціальний характер держави та право громадян на соціальний захист.
- Закон України «Про соціальні послуги». Є ключовим нормативним актом, що визначає поняття соціальних послуг, їхні види, принципи надання, стандарти якості, права та обов'язки отримувачів і надавачів, а також засади державного регулювання та фінансування. Він встановлює, що організація надання соціальних послуг належить до повноважень органів місцевого самоврядування (ОМС).

- Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». Визначає правові, організаційні, фінансові та економічні засади місцевого самоврядування, включаючи делеговані та власні повноваження у сфері соціального захисту та соціального обслуговування населення.
- Бюджетний кодекс України. Регулює формування та виконання бюджетів, у тому числі місцевих, визначаючи механізми фінансування соціальних програм та послуг.

Специфіка застосування цих норм в умовах релокації.

Однією з найважливіших особливостей є те, що релоковані органи місцевого самоврядування зберігають свою юридичну правосуб'єктність та повноваження, незважаючи на тимчасову втрату контролю над своєю територією. [62, ст. 301] Це дозволяє їм продовжувати функціонувати як законним представникам своїх громад, укладати договори, отримувати фінансування та організовувати надання послуг. Це підтверджується, зокрема, розпорядженнями Кабінету Міністрів України, що затверджують переліки територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих, і фактично надають легітимність процесу релокації ОМС. Правове регулювання воєнного стану.

Введення воєнного стану в Україні з 24 лютого 2022 року кардинально змінило правове поле. Низка указів Президента України, законів та постанов Кабінету Міністрів України надала додаткові повноваження центральним та місцевим органам влади для оперативного реагування на кризові ситуації. Це включає спрощення деяких адміністративних процедур, можливість тимчасового відступу від певних нормативів, а також визначення особливих умов для надання допомоги ВПО та мешканцям постраждалих територій. Окреме місце займає Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», а також численні постанови Кабінету Міністрів України, що деталізують порядок реєстрації ВПО, надання їм державної допомоги на проживання, компенсацій за пошкоджене житло та

інші види підтримки. Ці акти є прямим орієнтиром для роботи релокованих соціальних служб.

В умовах релокації організаційна структура соціального обслуговування зазнала значних трансформацій: Відділи, управління або департаменти соціального захисту населення у складі релокованих міських, селищних, сільських рад є осердям системи. Вони відповідають за формування та реалізацію місцевої соціальної політики, координацію діяльності всіх суб'єктів надання соціальних послуг, ведення обліку ВПО та розподіл гуманітарної допомоги. Їхня діяльність часто відбувається у пристосованих офісах, наданих приймаючими громадами або орендованих.

Центри надання соціальних послуг (ЦНСП). Ці комунальні установи є основними надавачами соціальних послуг на рівні громад. У релокованих громадах ЦНСП також були вимушено переміщені і продовжують свою роботу в нових локаціях. Їхня діяльність включає:

Оцінку потреб осіб та сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

- Надання базових соціальних послуг таких як консультування, представництво інтересів, соціальний супровід, кризове та екстрене втручання, інформування.
- Розвиток мобільних та дистанційних форм роботи. Як було зазначено раніше, через розпорошеність населення, ЦНСП активно використовують виїзні бригади та онлайн-платформи для охоплення отримувачів послуг.
- Адаптація статутів та положень ЦНСП, як і інші комунальні установи, мусили переглянути свої статути та внутрішні положення, щоб відобразити нові реалії функціонування у відриві від своєї території.

Деякі релоковані громади мали або намагаються відновити роботу спеціалізованих закладів, таких як центри соціально-психологічної допомоги, центри соціально-психологічної реабілітації дітей, відділення для осіб з інвалідністю. Їхнє відновлення відбувається значно складніше через високі

вимоги до приміщень, обладнання та спеціалізованого персоналу. На рівні обласних військових адміністрацій та в самих релокованих громадах створюються координаційні ради або штаби, які забезпечують взаємодію між різними відомствами, міжнародними та громадськими організаціями, а також приймаючими громадами [66, с.261].

Особливістю організаційно-правових засад у релокованих громадах є перехід від суто ієрархічної до значно більш мережевої та партнерської моделі організації соціального обслуговування. Взаємодія з обласними військовими адміністраціями (ОВА). Релоковані ОМС та їхні соціальні служби підпорядковуються (або координують діяльність) Департаментам соціального захисту населення відповідних ОВА (Луганської ОВА, яка також релокована). Це забезпечує вертикальну координацію та доступ до державних програм.

Взаємодія з обласними військовими адміністраціями (ОВА) Вертикальна координація та підтримка на прикладі Луганської ОВА

В умовах воєнного стану та масової релокації громад, Обласні військові адміністрації (ОВА) відіграють центральну роль у системі державного управління на регіональному рівні. Луганська обласна військова адміністрація (Луганська ОВА) є ключовим органом, що здійснює вертикальну координацію, забезпечує ресурсну підтримку та виступає сполучною ланкою між центральним урядом та органами місцевого самоврядування (ОМС) громад, що втратили свої території. Луганської ОВА є єдиним координуючим центром**,** оскільки вся територія Луганської області, за незначними винятками, є тимчасово окупованою або знаходиться в зоні бойових дій, Луганська ОВА сама була вимушено релокована (тимчасовим адміністративним центром спочатку був Сєвєродонецьк, потім – Дніпро, а її структурні підрозділи діють у різних регіонах України). Вона стала єдиним легітимним органом державної влади, що представляє інтереси області та здійснює контроль і координацію над усіма релокованими ОМС Луганщини. Це створює унікальну ситуацію, коли вертикальна координація відбувається

«на відстані», і ОВА є фактично тим центром, що об'єднує розпорошені громади. Департаменти та управління Луганської ОВА (зокрема, Департамент соціального захисту населення) відповідають за формування та адаптацію регіональної соціальної політики в умовах воєнного стану. Це включає розробку обласних програм підтримки ВПО та мешканців постраждалих територій, визначення пріоритетів у наданні соціальних послуг та розподіл державних субвенцій. Луганська ОВА, через свої профільні департаменти, надає методичну та консультативну допомогу релокованим ОМС та їхнім соціальним службам. Це стосується роз'яснення змін у законодавстві (пов'язаних з воєнним станом, ВПО, соціальними виплатами), рекомендацій щодо організації надання послуг (наприклад, використання мобільних бригад, дистанційних форм), допомоги у розробці місцевих програм. Луганська ОВА є головним розпорядником бюджетних коштів на обласному рівні. Вона здійснює розподіл державних субвенцій (наприклад, на надання соціальних послуг, виплати ВПО) між релокованими громадами. Це критично важливо, оскільки більшість цих громад втратили власну податкову базу. ОВА також може координувати залучення та розподіл грантових коштів від міжнародних донорів для потреб області. Луганська ОВА виступає центральним пунктом для отримання та подальшого розподілу гуманітарної допомоги (від центрального уряду, міжнародних партнерів, благодійних фондів). Вона координує логістику та взаємодіє з релокованими ОМС для доставки допомоги їхнім мешканцям, що перебувають у різних куточках України, або тим, хто залишається на підконтрольній Україні частині області. ОВА відповідає за узагальнення даних про ВПО з Луганської області, їхні потреби, обсяги наданої допомоги. Релоковані ОМС подають звітність до відповідних департаментів ОВА, що дозволяє формувати консолідовану інформацію для центральних органів влади. Луганська ОВА може ініціювати та організовувати наради, вебінари, круглі столи для представників релокованих ОМС та їхніх соціальних служб. Це створює платформи для обміну досвідом, обговорення проблем та спільного пошуку

рішень, що є надзвичайно цінним в умовах фізичної розпорошеності. Разом з організацією налагодження діяльності існують і виклики у взаємодії. Фізична розпорошеність як самої ОВА, так і підпорядкованих їй громад, ускладнює оперативну взаємодію, особисті зустрічі та доставку документів чи допомоги. Незважаючи на спрощення, певні бюрократичні процедури, пов'язані з подачею заявок, звітністю, можуть бути обтяжливими для перевантажених релокованих соціальних служб. Сама Луганська ОВА функціонує в умовах значних ресурсних обмежень, що може впливати на швидкість та обсяг допомоги, яку вона може надати громадам. Луганській ОВА необхідно налагоджувати ефективну взаємодію з ОВА тих регіонів, де фактично розміщені релоковані громади та їхні мешканці, щоб забезпечити безперервність та системність надання послуг [69, с.257].

Незважаючи на ці виклики, взаємодія з Луганською ОВА є життєво важливою для функціонування соціального обслуговування в релокованих громадах області. Вона забезпечує необхідну вертикальну інтеграцію, дозволяє агрегувати потреби та ресурси, а також виступає єдиним центром, що підтримує життєздатність та правосуб'єктність Луганщини як єдиного суб'єкта. Ця взаємодія є прикладом адаптації системи управління в умовах війни, демонструючи стійкість та здатність до функціонування в надзвичайних обставинах.

ОМС релокованих громад налагоджують горизонтальні зв'язки з ОМС приймаючих громад, на території яких вони тимчасово розташовані. Це може включати укладання меморандумів про співпрацю, спільне використання приміщень, координацію у наданні послуг ВПО, що мешкають у приймаючій громаді. В умовах дефіциту ресурсів, ключовим елементом організаційних засад є тісна співпраця з міжнародними гуманітарними організаціями (УВКБ ООН, МОМ, ЮНІСЕФ, МКЧХ), національними благодійними фондами та місцевими громадськими організаціями. Ці партнерства дозволяють залучати додаткове фінансування, гуманітарну допомогу, експертну підтримку та розширювати спектр надаваних послуг.

Попри наявність загальної правової бази, функціонування релокованих громад висвітлило низку прогалин та викликів. Українське законодавство не було повністю адаптоване до унікального статусу релокованих громад, що створює певні правові колізії, особливо щодо управління майном, що залишилось на ТОТ, або можливості надання послуг особам, які залишились в окупації. Не завжди існують чіткі та гнучкі механізми юридичного оформлення співпраці з громадськими та міжнародними організаціями, що може уповільнювати залучення ресурсів. Потребують подальшої оптимізації механізми фінансування релокованих громад та їхніх соціальних служб, щоб забезпечити більшу стабільність та передбачуваність. Питання безперешкодного та безпечного доступу релокованих фахівців до державних реєстрів (наприклад, демографічних, медичних) є критично важливим для ведення обліку та надання послуг.

Отже, організаційно-правові засади соціального обслуговування в релокованих громадах є результатом складної адаптації існуючого законодавства до умов воєнного стану. Вони характеризуються збереженням базових повноважень ОМС, трансформацією внутрішньої структури ЦНСП (перевага дистанційних та мобільних форм), а також переходом до більш мережевої та партнерської моделі взаємодії з іншими суб'єктами для забезпечення життєво важливої підтримки населенню. Подальша оптимізація цих засад є завданням для держави та громадянського суспільства.

## 2.3 Класифікація організаційних процесів у релокованому закладі соціального обслуговування .

Організаційні процеси є послідовністю взаємопов'язаних дій, які перетворюють вхідні ресурси на вихідні результати, спрямовані на досягнення цілей організації. У закладах соціального обслуговування ці процеси забезпечують ефективне надання соціальних послуг. Однак, у релокованому закладі соціального обслуговування (наприклад, Центрі

надання соціальних послуг, що був переміщений), усі традиційні процеси зазнають кардинальних змін та адаптацій через втрату звичайної інфраструктури, розпорошеність клієнтів і персоналу, обмеженість ресурсів та постійний стресовий фактор. Для цілей дослідження, організаційні процеси в релокованому закладі соціального обслуговування можна класифікувати за їхньою функціональною спрямованістю та роллю у забезпеченні життєздатності та ефективності установи в умовах кризи. Управлінські процеси охоплюють діяльність керівництва закладу, спрямовану на планування, організацію, мотивацію та контроль для досягнення поставлених цілей. У релокованому закладі вони набувають особливого значення. Стратегічне та оперативне планування відбувається в умовах високої невизначеності. Замість довгострокових планів, акцент зміщується на гнучке короткострокове планування (на місяць, квартал), постійну оцінку ризиків та швидку адаптацію до змінних умов (наприклад, зміна кількості ВПО, доступності фінансування). Планування включає ідентифікацію нових пріоритетів та потреб, що виникли внаслідок війни та переміщення. Організація та координація діяльності включає формування нової, гнучкої організаційної структури (часто з меншою кількістю відділів, але з мультифункціональними командами), розподіл обов'язків між розпорошеними співробітниками (які можуть працювати віддалено або в різних локаціях). Особлива увага приділяється координації між різними ланками закладу та з зовнішніми партнерами. Прийняття рішень характеризується оперативністю та необхідністю швидкого реагування Рішення часто приймаються в умовах недостатності інформації та високого тиску. Вимагається здатність до адаптивного лідерства. Контроль та моніторинг здійснюється дистанційно, з використанням цифрових інструментів. Моніторинг охоплює не лише обсяги наданих послуг, але й ефективність нових моделей (наприклад, мобільних бригад, онлайн-консультацій), а також задоволеність отримувачів послуг. Важливим є контроль за використанням обмежених ресурсів. Процес накдання соціалних

послуг є основою діяльності закладу, безпосередньо пов'язане з взаємодією з отримувачами послуг. У релокованому закладі ці процеси зазнають найбільших змін:

Виявлення та ідентифікація потреб отримувачів. Як зазначалося, це є одним з найскладніших викликів. Процес включає активний пошук (через партнерів, волонтерів, «гарячі лінії»), ведення актуальних баз даних ВПО, проведення дистанційних опитувань та виїзних оцінок потреб мобільними бригадами.

Оцінка індивідуальних потреб. Навіть при первинній ідентифікації, проведення глибинної оцінки для формування індивідуального плану може вимагати використання онлайн-інструментів, або ж особистого візиту (у випадках складної ситуації).

Планування та індивідуальний супровід (кейс-менеджмент). Розробка індивідуальних планів соціального супроводу з урахуванням нових реалій (наприклад, відсутність житла, психологічна травма). Кейс-менеджери координують весь шлях отримувача послуг через різні служби та надають йому інформаційну та емоційну підтримку.

Безпосереднє надання послуг. Включає використання адаптованих моделей, таких як:

Дистанційні послуги. Онлайн– та телефонні консультації (психологічні, юридичні, інформаційні), вебінари.

Мобільні послуги: виїзди мобільних бригад до місць компактного проживання ВПО або віддалених населених пунктів.

Пункти надання послуг. Організація тимчасових пунктів у місці релокації для особистого прийому громадян.

Гуманітарна допомога: Організація розподілу продуктових наборів, засобів гігієни, одягу.

Моніторинг та оцінка ефективності послуг: Відстеження результатів наданих послуг, зворотний зв'язок від отримувачів, оцінка відповідності новим потребам та адаптованим стандартам.

Ці процеси стосуються забезпечення закладу всіма необхідними ресурсами для його функціонування.

Кадровий менеджмент. Складний процес через дефіцит кадрів та високий стрес. Включає пошук фахівців серед ВПО, що оселилися в приймаючій громаді. Постає питання залагодження управління персоналом. Підтримка зв'язку з розпорошеним колективом, організація дистанційної роботи. Організація тренінгів з психосоціальної підтримки, травмоінформованого підходу, дистанційної роботи, кризового менеджменту. Забезпечення супервізії, психологічного розвантаження для запобігання вигоранню. Фінансовий менеджмент є не менш складним соціальним процесом , а саме : фндрейзинг та залучення грантів. Потрібен активний пошук додаткового фінансування від міжнародних та національних донорів, благодійних фондів, що стає критично важливою функцією. Бюджетування та звітність, полягає в управлінні фінансами в умовах обмежених та часто нерегулярних надходжень, забезпечення прозорої звітності перед донорами та державою. Матеріально-технічне забезпечення полягає в пошуку та облаштуванні приміщень. Забезпечення функціональних, хоча й тимчасових, офісних приміщень та місць для прийому громадян. Забезпечення обладнанням та зв'язком. Доступ до комп'ютерів, інтернету, телефонії для дистанційної роботи. Транспортне забезпечення. Для мобільних бригад та доставки допомоги. Процес створення ефективної комунікації є життєво важливим для функціонування в умовах розпорошеності: Підтримання зв'язку між керівництвом та співробітниками, обмін інформацією в колективі (наради онлайн, чати). Забезпечення злагодженості дій усіх членів команди. Важливим процесом є комунікація з отримувачами послуг. Постійне інформування про доступні послуги, гарячі лінії, графіки роботи мобільних бригад. Використання соціальних мереж, месенджерів, телефонних дзвінків. Міжвідомча та міжорганізаційна взаємодія. Тісна співпраця з органами місцевого самоврядування приймаючих громад, обласними військовими

адміністраціями, Департаментами соціального захисту, іншими соціальними службами, медичними установами, волонтерськими та громадськими організаціями. Це дозволяє забезпечити комплексний підхід до вирішення проблем отримувачів послуг

Процеси адаптації та розвитку забезпечує постійне вдосконалення та стійкість закладу. Постійний перегляд та зміна внутрішніх процедур, послуг, форм роботи відповідно до динамічних потреб та можливостей. Систематичний збір та аналіз інформації про успішні практики та виклики, що виникають у роботі. Впровадження механізмів «навчання на ходу». Пошук та впровадження нових, нестандартних рішень (наприклад, нові цифрові інструменти, розробка спеціалізованих програм психосоціальної підтримки). Таким чином, класифікація організаційних процесів у релокованому закладі соціального обслуговування показує, що всі традиційні функції збережені, але їхнє наповнення та реалізація кардинально адаптовані до викликів війни та переміщення. Ефективність закладу залежить від здатності до гнучкого управління, інноваційного надання послуг, ефективного використання обмежених ресурсів та побудови міцних мережевих зв'язків.

## 2.4 Формування професійних компетентностей керівника релокованого закладу соціального обслуговування

Керівник релокованого закладу соціального обслуговування – це не просто адміністратор, а кризовий лідер, який функціонує в умовах екстремального стресу та невизначеності. Його компетентності виходять далеко за межі традиційного менеджменту, вимагаючи поєднання гуманітарного розуміння, психологічної стійкості, стратегічного бачення та здатності до швидкої адаптації. Кризовий менеджмент та адаптивне лідерство ця група компетентностей є фундаментальною, оскільки вона визначає здатність керівника функціонувати та розвивати заклад в умовах

постійних змін, загроз та обмежень. Потрібне стратегічне мислення в умовах невизначеності, а саме: деталізація, це не планування на 5-10 років, а здатність до сценарного планування – розробки кількох можливих сценаріїв розвитку подій (наприклад, тривала війна, швидке звільнення територій, відтік ВПО, нові хвилі переміщення) та підготовки до кожного з них. Деталізація виявляється у швидкій зміні моделі надання послуг (наприклад, перехід від офісного прийому до повного фокусу на мобільних бригадах), перепрофілюванні персоналу (юрист може тимчасово виконувати функції соціального працівника з гуманітарної допомоги), адаптації процедур під нові реалії (наприклад, спрощений збір документів, онлайн-оформлення). Це не завжди рішення, прийняті одноосібно. Це здатність балансувати між швидкістю та оцінкою ризиків, знаючи, коли можна діяти негайно, а коли необхідно провести швидку консультацію з ключовими зацікавленими сторонами (обласною адміністрацією, партнерами). Це також вміння приймати непопулярні, але необхідні рішення в інтересах більшої кількості отримувачів послуг [44, с.128].

Керівник повинен вміти пріоритизувати «виживання» над «розвитком» на ранніх етапах релокації, а потім поступово переходити до стратегій відновлення та інтеграції. Це також включає вміння передбачати наступні хвилі потреб – від базових гуманітарних до психосоціальних, інтеграційних, а в перспективі – реінтеграційних після деокупації. Керівник повинен надати приклад, це коли керівник не просто планує, як надати допомогу зараз, а розмірковує, як забезпечити сталий доступ до послуг, якщо потік ВПО зміниться, або якщо з'явиться можливість повернення на деокуповані території. Якщо донор пропонує лише транспорт, але не паливо, керівник швидко знаходить волонтерів, які готові фінансувати паливо, або переглядає маршрути, щоб оптимізувати витрати. Рішення про перенаправлення дефіцитних ресурсів на підтримку найбільш вразливих груп (наприклад, осіб з інвалідністю, літніх) замість загального розподілу. Деталізація: Включає внутрішню комунікацію, спрямовану на заспокоєння персоналу,

встановлення реалістичних очікувань, пояснення причин складних рішень. А також зовнішню комунікацію, що полягає у донесенні чіткої та достовірної інформації до отримувачів послуг (що доступно, як отримати) та партнерів (яких ресурсів бракує, які є пріоритети). Це допомагає запобігти паніці та недовірі.

Важливою компетенцією управління персоналом в екстремальних умовах , це коли керівник є опорою для команди. Керівник релокованого закладу має усвідомлювати, що його команда – це також люди, які пройшли через травму. Підтримка їхнього ментального здоров'я та мотивації є критичною.

Адже серед співробітників можуть бути  люди, які мають особистими травми, ВПО.  Розпізнавання ознак професійного вигорання та вторинної травматизації у співробітників. Це не лише про співчуття, а й про активну пропозицію допомоги – направлення до психолога, створення «безпечних просторів» для розвантаження, гнучкий графік роботи. Розуміння, як особиста травма працівника може впливати на його робочу продуктивність та міжособистісні відносини. Деталізація. Регулярні індивідуальні «check-ins» (короткі розмови для оцінки стану), сприяння просуванню ідей щодо самодопомоги та самопіклування, адвокація за кращі умови праці та ресурси для персоналу перед вищими інстанціями та донорами.  Керівник шукає гранти не лише на послуги для ВПО, а й на організацію ретритів або тренінгів зі стрес-менеджменту для свого колективу. Деталізація. Навіть у розпорошених колективах, це включає віртуальні тімбілдинги, створення спільних чатів для неформального спілкування, формування відчуття спільної місії та приналежності до «родини» релокованої громади. Заохочення взаємодопомоги між колегами. Наприклад, рганізація щотижневих онлайн-зустрічей, де працівники діляться не лише успіхами, а й викликами, та отримують підтримку від колег. В колективі має бути налагоджена делегування та довіра. Це означає не лише передачу завдань, а й надання автономії у прийнятті рішень на місцях (наприклад, мобільній

бригаді в межах її повноважень). Встановлення чітких, але гнучких рамок та механізмів звітності, а також визнання успіхів та зусиль працівників, що посилює їхню мотивацію та самостійність. Наприклад, соціальний працівник на виїзді має право самостійно вирішити, який вид гуманітарної допомоги надати сім'ї, виходячи з її фактичних потреб, без необхідності щоразу погоджувати це з керівником. Менеджер має стати « творцем можливостей». Втрата власної податкової бази перетворює фандрейзинг з додаткової функції на одну з основних для виживання закладу. Стратегічний фандрейзинг полягає не лише в подачі заявок, а й у побудові довгострокових стосунків з донорами, демонстрації прозорості та ефективності використання коштів. Вміння адаптувати пропозиції до пріоритетів донорів (наприклад, фокусуватися на ментальному здоров'ї, дитячому захисті, підтримці літніх людей) та постійно шукати нові джерела фінансування. Наприклад, коли керівник не просто подає проєкт, а проводить зустрічі з представниками донорських організацій, презентує успішні кейси, створює персональні зв'язки. Важливою складовою організації менеджера є управління бюджетом. Це включає креативне бюджетування – пошук шляхів оптимізації витрат (наприклад, спільна оренда приміщень з іншими релокованими ОМС), залучення натуральних пожертв (in-kind donations), крос-секторальна співпраця для об'єднання ресурсів з медичними, освітніми закладами. Це може бути, що замість оренди окремого офісу, заклад ділить приміщення з релокованою школою громади, оптимізуючи витрати на комунальні послуги. Це вимагає значної винахідливості. Вміння знаходити тимчасові, але функціональні приміщення, що відповідають мінімальним стандартам (наприклад, щодо доступності для осіб з інвалідністю). [19, с.154]. Пошук волонтерів або партнерів для забезпечення транспортом, ремонтом, базовим обладнанням. У релокованому середовищі успіх закладу значною мірою залежить від його здатності до міжсекторальної та міжмуніципальної співпраці. Важливо налагодити міжвідомчої співпраці, а саме: побудувати формальні (меморандуми про співпрацю) та неформальні (особисті зв'язки)

відносин з місцевими органами влади у приймаючих громадах. Це дозволяє координувати дії, обмінюватися інформацією про ВПО та уникати дублювання допомоги. Керівник регулярно зустрічається з головою приймаючої громади, щоб обговорити потреби ВПО та можливі спільні проєкти. Активна участь у координаційних зустрічах (зокрема, з гуманітарними кластерами ООН), обмін кращими практиками з іншими релокованими громадами. Створення ефективної мережі направлень (referral network) – куди можна перенаправити людину за специфічною допомогою, якої заклад сам надати не може (наприклад, медичні послуги, житло). Наприклад  ерівник бере участь у щомісячних онлайн-зустрічах соціальних служб з Луганської області, щоб поділитися досвідом та дізнатися про нові можливості від партнерів. Адвокація та представництво інтересів - це не лише звернення з проханнями, а й аргументоване представлення даних про потреби (на основі власних досліджень, звітів), участь у формуванні політики на регіональному та національному рівнях щодо ВПО та відновлення. Керівник виступає на засіданнях обласної комісії, надаючи конкретні цифри та історії успіху/викликів, щоб обґрунтувати потребу в додатковому фінансуванні чи зміні нормативних актів [81, с.35].

У постійно мінливому середовищі здатність до інновацій та використання технологій є запорукою ефективності адже це не лише про написання грантових заявок, а й про управління життєвим циклом проєкту – від ідеї до звітності. Вміння одночасно керувати кількома проєктами, адаптуючи їхні цілі та заходи до мінливих потреб.  Заклад реалізує 3-4 різні грантові проєкти одночасно, кожен з яких має свої терміни, вимоги та цільові групи, і керівник забезпечує їхню злагоджену роботу. При цьому цифрова грамотність  виходить за рамки базового використання комп'ютера. Включає розуміння принципів кібербезпеки та захисту даних, використання CRM-подібних систем для обліку отримувачів послуг та їхніх потреб, ефективне застосування соціальних мереж та месенджерів для широкого інформування та дистанційного консультування. Керівник запроваджує використання

спеціалізованого програмного забезпечення для ведення кейс-менеджменту, забезпечуючи конфіденційність даних та ефективний пошук інформації. Стимулювання інновацій це – створення культури заохочення нових ідей серед співробітників, навіть якщо вони здаються нетрадиційними. Готовність до «швидкого прототипування» – тестування нових моделей послуг у невеликому масштабі перед їхнім повноцінним впровадженням. Це включає відкритість до експериментів та здатність до навчання на помилках. Керівник підтримує ідею соціального працівника щодо створення групи психологічної підтримки для підлітків онлайн, надаючи йому необхідні ресурси та мінімальний контроль. Ці компетентності не виникають самі по собі. Вони формуються через:

- Спеціалізоване навчання та підвищення кваліфікації: Програми з кризового менеджменту, психосоціальної підтримки, фандрейзингу для гуманітарних організацій.
- Менторство та супервізія. Досвідчені колеги або зовнішні експерти можуть надавати підтримку та керівництво.
- Обмін досвідом. Участь у професійних мережах, форумах, конференціях для обміну знаннями з колегами з інших релокованих громад.
- Самоосвіта та рефлексія. Постійне вивчення нової інформації, аналіз власного досвіду та помилок.

Таким чином, формування професійних компетентностей керівника релокованого закладу соціального обслуговування є багатогранним процесом, що вимагає постійного розвитку та підтримки, оскільки саме від цих якостей значною мірою залежить ефективність допомоги тисячам людей, які постраждали від війни.

Другий розділ дослідження був присвячений глибокому аналізу сутності, специфіки, організаційно-правових засад та ключових компетентностей, необхідних для ефективного соціального обслуговування мешканців релокованих територіальних громад, зокрема на прикладі

Луганської області. Проведене дослідження дозволило сформулювати низку важливих висновків.

Повномасштабна збройна агресія РФ спричинила безпрецедентне зростання попиту на соціальні послуги на тлі критичного зменшення ресурсів та руйнації усталеної системи соціального обслуговування. Луганська область, зазнавши значних руйнувань та майже повної окупації, стала яскравим прикладом цих викликів. Традиційні стаціонарні та територіальні системи були знищені або залишились на тимчасово окупованих територіях, що зумовило гостру необхідність формування абсолютно нових, інноваційних підходів до надання послуг. Релоковані заклади соціального обслуговування були змушені функціонувати у пристосованих, часто тимчасових приміщеннях, з обмеженим доступом до обладнання та транспорту, вирішувати проблеми кадрового дефіциту та нестабільного фінансування.

Ключова сутність соціального обслуговування в релокованих громадах полягає у його гуманітарно-кризовому вимірі, що вимагає негайного задоволення базових потреб та надання екстреної допомоги. Це також підкреслює потребу у високій адаптивності та гнучкості системи, здатності швидко змінювати підходи та фокусуватися на відновлювальному потенціалі для підвищення стійкості індивідів та громад. [71, с.154]

Аналіз специфіки виявив ряд унікальних проблем:

1. Дисперсність та розпорошеність отримувачів послуг. Мешканці релокованих громад розсіяні по всій Україні, а частина залишається на ТОТ, що ускладнює фізичний доступ до послуг, логістику та комунікацію. Це вимагає переходу до мобільних та дистанційних форм роботи.

2. Динамічність та невизначеність потреб. Постійна зміна місць проживання ВПО та еволюція їхніх потреб (від гострої гуманітарної до довгострокової психосоціальної підтримки) ускладнює ідентифікацію, облік та планування послуг.

3. Обмеженість та нестабільність ресурсів. Втрата власної податкової бази робить релоковані громади залежними від державних субвенцій та грантових коштів, що зумовлює непередбачуваність фінансування.

4. Кадрові виклики. Значний дефіцит кваліфікованого персоналу, ризик професійного вигорання та психологічної травматизації соціальних працівників, які самі пережили переміщення, вимагають особливої уваги до їхньої підтримки та розвитку нових компетентностей.

5. Проблема довіри та виснаженості отримувачів послуг. Тривалий стрес, бюрократичні бар'єри та негативний досвід можуть призводити до апатії, відчаю та небажання звертатися за офіційною допомогою, що робить значну частину потребуючих «невидимою» для системи.

У відповідь на ці виклики були розроблені адаптовані моделі надання соціальних послуг:

Дистанційні та мобільні форми роботи: онлайн- та телефонне консультування, діяльність мобільних бригад стали основними способами охоплення розпорошеного населення.

Активне партнерство та залучення зовнішніх ресурсів: Тісна співпраця з міжнародними та національними неурядовими організаціями, волонтерськими рухами та приймаючими громадами стала життєво необхідною для залучення фінансування, гуманітарної допомоги та експертизи.

Впровадження принципу «єдиного вікна» та кейс-менеджменту, для спрощення доступу до послуг та забезпечення їхньої комплексності, що дозволяє індивідуально супроводжувати отримувачів через складну систему підтримки.

Організаційно-правові засади соціального обслуговування в релокованих громадах базуються на чинному українському законодавстві («Про соціальні послуги», «Про місцеве самоврядування», «Про забезпечення прав і свобод ВПО»), але активно доповнюються актами,

зумовленими воєнним станом (розпорядження КМУ про перелік територій бойових дій, спрощення процедур). Луганська обласна військова адміністрація відіграє ключову роль у вертикальній координації, фінансовій підтримці та методологічному забезпеченні релокованих громад області. Взаємодія з ОВА є критично важливою, хоча й має свої виклики, пов'язані з фізичною відстанню та бюрократією.

Класифікація організаційних процесів у релокованому закладі дозволила виокремити п'ять ключових груп, кожна з яких зазнала трансформацій: управлінські, надання послуг, ресурсного забезпечення, взаємодії та комунікації, а також адаптації та розвитку. Всі вони функціонують в умовах високої невизначеності, вимагаючи гнучкості, оперативних рішень та постійного пошуку нових шляхів.

Особливе місце в дослідженні посідає формування професійних компетентностей керівника релокованого закладу соціального обслуговування. Його роль вимагає:

- Кризового менеджменту та адаптивного лідерства: Здатності до стратегічного мислення в умовах невизначеності, гнучкості та оперативного прийняття рішень.
- Управління персоналом в екстремальних умовах: Емоційного інтелекту, емпатії, лідерства, орієнтованого на підтримку, та здатності запобігати вигоранню команди.
- Ефективного ресурсного менеджменту та фандрейзингу: З огляду на втрату власних джерел фінансування, вміння залучати гранти та раціонально використовувати обмежені кошти.
- Розвитку партнерства та зовнішньої взаємодії: Налагодження тісних зв'язків з усіма стейкхолдерами – від приймаючих громад до міжнародних організацій.
- Інноваційності та цифрової компетентності: Впровадження нових технологій та підходів для забезпечення доступності послуг.

Висновки цього розділу підкреслюють, що система соціального обслуговування в релокованих громадах є надзвичайно складною, динамічною та адаптивною. Вона працює в умовах множинних викликів, але демонструє значну стійкість завдяки інноваційним підходам, мережевій взаємодії та високому професіоналізму та емоційній стійкості її керівників та працівників. Подальший розвиток цієї системи вимагає системної підтримки з боку держави, міжнародних партнерів та фокусування на підвищенні інституційної спроможності релокованих громад.

Повномасштабна збройна агресія РФ спричинила безпрецедентне зростання попиту на соціальні послуги на тлі критичного зменшення ресурсів та руйнації усталеної системи соціального обслуговування. Луганська область, зазнавши значних руйнувань та майже повної окупації, стала яскравим прикладом цих викликів. Традиційні стаціонарні та територіальні системи були знищені або залишились на тимчасово окупованих територіях, що зумовило гостру необхідність формування абсолютно нових, інноваційних підходів до надання послуг. Релоковані заклади соціального обслуговування були змушені функціонувати у пристосованих, часто тимчасових приміщеннях, з обмеженим доступом до обладнання та транспорту, вирішувати проблеми кадрового дефіциту та нестабільного фінансування.

Ключова сутність соціального обслуговування в релокованих громадах полягає у його гуманітарно-кризовому вимірі, що вимагає негайного задоволення базових потреб та надання екстреної допомоги. Це також підкреслює потребу у високій адаптивності та гнучкості системи, здатності швидко змінювати підходи та фокусуватися на відновлювальному потенціалі для підвищення стійкості індивідів та громад.

# РОЗДІЛ 3
# ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕЛОКОВАНИХ ГРОМАДАХ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

## 3.1 Результати дослідження стану соціального обслуговування в релокованих громадах Луганщини

Нинішній етап розвитку українського суспільства вирізняється глибокими соціальними перетвореннями, спричиненими повномасштабною військовою агресією Російської Федерації проти України. Війна спричинила масштабні руйнування в економіці, системі державного управління, соціальній сфері та зачепила життєдіяльність мільйонів людей. Одним із найбільш складних і в той же час недостатньо вивчених явищ цього періоду стала вимушена релокація територіальних громад, органів місцевого самоврядування й соціальних інституцій із тимчасово окупованих або прифронтових районів. Особливо яскраво ці процеси проявилися в Луганській області, значна частина якої опинилася в зоні бойових дій або тимчасової окупації.

Релокація територіальних громад Луганської області означала не лише фізичне переміщення адміністративних структур та закладів соціальної сфери, а й радикальну зміну умов їхньої роботи. Громади вимушені діяти поза межами історично сформованого соціального середовища, без належної матеріально-технічної бази, у нових демографічних умовах та за постійного браку фінансових, кадрових і організаційних ресурсів. В таких обставинах надзвичайно важливим постає питання організації соціального обслуговування населення, яке є одним із ключових механізмів підтримки соціальної стабільності, захисту вразливих верств та реалізації конституційних прав громадян.

Соціальне обслуговування в релокованих громадах має виражені кризові особливості. Значна частина отримувачів послуг — це внутрішньо переміщені особи, що втратили житло, роботу й соціальні зв'язки та переживають психологічну травму. Додатково до ризику підпадають люди похилого віку, особи з інвалідністю, сім'ї з дітьми, ветерани, родини загиблих і зниклих безвісти. Задоволення їхніх потреб вимагає від системи соціального обслуговування високого ступеня гнучкості, адаптивності та міжвідомчої координації [34, с.126].

Актуальність дослідження також зумовлена трансформаціями в сфері соціальної політики України, що відбуваються паралельно з умовами воєнного стану. Децентралізація поклала на територіальні громади значну відповідальність за організацію й надання соціальних послуг, формування місцевих програм захисту й управління соціальними закладами. Для релокованих громад ці завдання ускладнені відсутністю повноцінної територіальної бази, потребою налагодження співпраці з приймаючими громадами, громадськими та міжнародними організаціями, а також постійною мінливістю нормативно-правового поля.

У режимі релокації традиційні організаційні моделі соціального обслуговування виявляються неефективними. Заклади соціальної сфери працюють у режимі постійного реагування на кризові виклики, поєднуючи функції соціального захисту, психологічної підтримки, гуманітарної допомоги та соціальної реабілітації. Це підкреслює необхідність переосмислення поняття соціального обслуговування, уточнення його змісту й функцій у релокованих громадах та наукового обґрунтування нових підходів до організації управлінських і соціальних процесів.

Дослідження стану соціального обслуговування в релокованих громадах набуває особливої значущості в умовах воєнного стану й поствоєнної трансформації суспільства. Вимушене переміщення органів місцевої влади, руйнування інфраструктури, втрата матеріально-технічної бази та кадрового потенціалу серйозно ускладнюють реалізацію соціальної

політики на місцевому рівні. У таких умовах система соціального обслуговування змушена функціонувати в режимі постійної адаптації до кризових викликів, поєднуючи екстрене реагування з довгостроковим стратегічним плануванням.

Емпіричною базою дослідження є діяльність Білолуцької військової селищної адміністрації Луганської області, що у 2022 році була вимушено переміщена до міста Черкаси через повномасштабну збройну агресію РФ проти України. Відповідно до указів Президента України, Білолуцька СВА функціонує як тимчасовий орган влади, що визначає особливості її управлінського, організаційного та правового статусу. Незважаючи на втрату контролю над територією громади, адміністрація зберегла правосуб'єктність і продовжує здійснювати повноваження у сфері соціального захисту населення.

Ключовим інституційним суб'єктом організації соціального обслуговування в громаді є Відділ соціального захисту населення Білолуцької СВА. Його робота спрямована на надання соціальної, матеріальної, психологічної та правової підтримки жителям громади та внутрішньо переміщеним особам з Луганщини. Особливістю функціонування Відділу є те, що всі мешканці Білолуцької громади мають статус ВПО й проживають у різних регіонах України, що значно ускладнює облік, оцінку потреб і надання послуг.

Щоб подолати ці обмеження, застосовуються дистанційні й цифрові форми роботи: функціонує офіційний вебсайт Відділу соціального захисту населення та створено інформаційні спільноти в месенджерах Viber і Telegram. Такі інструменти забезпечують доступ до актуальної інформації, сприяють оперативному інформуванню і підтримують зворотний зв'язок із отримувачами соціальних послуг.

Аналіз програмно-цільового забезпечення соціального обслуговування Білолуцької СВА свідчить про комплексний підхід у соціальній політиці громади. Зокрема, Програма «Оздоровлення та відпочинку дітей Білолуцької

СВА на 2024–2027 роки» має на меті відновлення фізичного та психологічного здоров'я дітей з пільгових груп, які пережили травми війни та вимушене переміщення. Виконання цієї програми важливе для підтримки психоемоційної стійкості дітей і запобігання їхній соціальній дезадаптації.

Цільова програма із забезпечення задовільних умов проживання внутрішньо переміщених осіб Білолуцької СВА на 2025–2027 роки спрямована на вирішення житлових проблем ВПО в приймаючих громадах. В її рамках укладено договори оренди житла, зокрема з Дібровською селищною радою, що є прикладом ефективної міжмуніципальної співпраці в умовах кризового управління.

Важливу роль у системі соціального обслуговування відіграє Програма соціального захисту та підтримки внутрішньо переміщених осіб Білолуцької СВА в більш безпечних регіонах України на 2024–2027 роки. Її мета — забезпечення соціальної, фізичної та медичної допомоги ВПО, зменшення соціальної напруги й сприяння інтеграції переселенців у приймаючі громади. У межах програми працюють гуманітарні хаби, де надається матеріальна допомога, психологічні та юридичні консультації, соціально-побутові послуги, а також організовуються культурно-дозвіллєві заходи для дітей і дорослих.

Адресну підтримку вразливих категорій населення здійснює Програма «Матеріальна допомога потребуючим жителям Білолуцької СВА на 2024–2027 роки». Вона спрямована на допомогу учасникам бойових дій, особам з інвалідністю через війну, сім'ям загиблих захисників України. Окрім матеріальної складової, програма виконує значну соціально-психологічну функцію, формуючи відчуття соціальної справедливості та підтримки з боку громади.

Системоутворюючою є Програма соціального захисту та соціального забезпечення населення Білолуцької селищної територіальної громади на 2024–2027 роки, яка визначає загальні напрями розвитку системи соціальних послуг і забезпечує інституційну основу роботи Відділу соціального захисту

населення. Вона охоплює широкий спектр послуг і спрямована на підвищення рівня життя соціально вразливих груп.

Стратегічне значення має Програма соціально-економічного та культурного розвитку Білолуцької СТГ на 2024–2027 роки, що визначає пріоритети відновлення та розвитку громади з урахуванням воєнних викликів і перспективи деокупації. Її реалізація створює передумови для довгострокової стабілізації соціальної сфери.

Окрему увагу приділено Програмі підтримки сім'ї та соціально-правового захисту дітей Білолуцької СТГ на 2023–2026 роки, спрямованій на захист прав дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, усиновлених дітей та сімей у складних життєвих обставинах. Її значущість зростає в умовах війни та масового переміщення населення. [34, с.154]

З метою підвищення ефективності організації соціального обслуговування в Білолуцькій СВА доцільно впровадити регулярну комплексну оцінку потреб жителів громади з використанням інструментів соціальної роботи (анкетування, кейс-аналіз, фокус-групи). Отримані дані мають стати підставою для корекції чинних програм і розроблення нових. З метою підвищення адресності та результативності соціальних послуг доцільно впровадити постійну комплексну оцінку потреб жителів релокованої громади, насамперед внутрішньо переміщених осіб. Оцінка має здійснюватися із застосуванням інструментів соціальної роботи (анкетування, напівструктуровані інтерв'ю, фокус-групи, кейс-аналіз) і охоплювати соціальні, психологічні, житлові, медичні та економічні потреби. Результати оцінки повинні стати основою для коригування чинних місцевих програм та розроблення нових цільових заходів. Рекомендується запровадити кейс-менеджмент як основний підхід до роботи з внутрішньо переміщеними особами та іншими вразливими категоріями населення. Це дозволить забезпечити індивідуальний соціальний супровід отримувачів послуг, координацію між різними суб'єктами соціальної сфери, а також послідовність і комплексність надання допомоги — від первинного

звернення до стабілізації життєвої ситуації. З огляду на підвищене емоційне та професійне навантаження, доцільно створити систему підтримки працівників соціальної сфери, яка включатиме регулярну професійну супервізію, психологічний супровід, програми підвищення кваліфікації та навчання роботі з травмованими групами населення. Особливу увагу слід приділити залученню релокованих фахівців соціальної сфери, що сприятиме як подоланню кадрового дефіциту, так і їхній соціальній інтеграції. Ефективність соціального обслуговування в релокованих громадах значною мірою залежить від рівня координації між органами місцевої влади, соціальними службами, закладами охорони здоров'я, освіти, громадськими та благодійними організаціями. Доцільно формалізувати таку взаємодію через укладання меморандумів, створення міждисциплінарних команд і спільне планування заходів соціальної підтримки.

Рекомендується забезпечити систематичне оновлення інформації про соціальні послуги, програми та можливості підтримки на офіційному сайті громади та в соціальних мережах. Важливим є використання зрозумілої, доступної мови та різних каналів комунікації з урахуванням територіальної розпорошеності ВПО. Це сприятиме підвищенню поінформованості населення та зменшенню бар'єрів доступу до послуг. Доцільно активніше залучати представників внутрішньо переміщених осіб до роботи дорадчих органів, зокрема Ради з питань ВПО при Білолуцькій СВА. Це дозволить враховувати реальні потреби переселенців у процесі планування соціальної політики, підвищить рівень довіри до органів влади та сприятиме розвитку партисипативного управління. У подальшому доцільним буде переорієнтувати систему соціального обслуговування з переважно компенсаторної моделі на інтегровану, людиноцентричну модель, що поєднує соціальний захист, соціальну адаптацію, реабілітацію та розвиток соціальної спроможності отримувачів послуг. Такий підхід створює передумови для довгострокової соціальної стабілізації релокованих громад і їх сталого розвитку в післявоєнний період [71, с.154].

Отже, система соціального обслуговування Білолуцької військової селищної адміністрації, попри релокацію та об’єктивні обмеження, зберігає функціональну спроможність і демонструє здатність до адаптації в умовах кризи. Реалізація комплексу місцевих програм дозволяє забезпечити базові потреби внутрішньо переміщених осіб і вразливих груп населення. Подальший розвиток цієї системи вимагає переходу від переважно компенсаторної моделі до інтегрованої, орієнтованої на людину системи соціального обслуговування, спрямованої на довгострокову соціальну стабілізацію та відновлення релокованих громад у післявоєнний період.

## 3.2 Рекомендації щодо підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах

Організація соціального обслуговування в релокованих громадах у воєнний та післявоєнний періоди набуває характеру складної, багатовимірної соціально-управлінської системи, функціонування якої відбувається в умовах постійних ризиків, нестабільності та ресурсних обмежень. Воєнні дії та їхні наслідки спричинили масштабні демографічні зрушення, деформацію традиційних моделей соціальної взаємодії, втрату інституційної пам’яті та розрив усталених механізмів надання соціальних послуг. Унаслідок цього релоковані громади опинилися в ситуації подвійного навантаження: з одного боку — необхідність забезпечення соціальних гарантій власним переміщеним мешканцям, з іншого — задоволення потреб внутрішньо переміщених осіб з інших регіонів України. У таких умовах соціальне обслуговування трансформується з допоміжної функції держави у ключовий інструмент соціальної стабілізації та відновлення, який забезпечує не лише реагування на наслідки складних життєвих обставин, а й формування потенціалу для подальшого розвитку громади.

Соціальні послуги дедалі більше виконують роль механізму збереження людського капіталу, попередження соціальної дезінтеграції,

зниження рівня соціальної напруги та недопущення поглиблення бідності й соціального виключення в умовах тривалої кризи. Результати теоретичного та емпіричного аналізу дають підстави стверджувати, що ефективність організації соціального обслуговування в релокованих громадах значною мірою визначається адаптивною спроможністю місцевих органів влади та соціальних служб. Йдеться про здатність швидко переглядати пріоритети, змінювати організаційні моделі, впроваджувати гнучкі управлінські рішення та використовувати інструменти антикризового управління.

У цьому контексті особливої ваги набуває відхід від формального, нормативно-звітного підходу до соціальної роботи на користь управління, заснованого на реальних потребах населення та доказовій базі. Систематичне оновлення соціального паспорта громади, проведення соціальних досліджень, аналіз динаміки звернень і потреб отримувачів соціальних послуг створюють основу для стратегічного та оперативного планування. Використання таких даних дозволяє не лише раціонально розподіляти обмежені ресурси, а й прогнозувати зростання соціальних ризиків, визначати пріоритетні напрями розвитку соціальної сфери та оцінювати результативність упроваджених управлінських рішень [34, с.154]. На прикладі Білолуцької ВЦА було проверено дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав щодо задоволеності та обізнаності користуваннчм соціальними послугами, метою якого є досягти того, щоб особи, які постраждали від війни, користувалися підвищеним рівнем соціальних прав та соціального захисту.

Для оцінки було відібрано п’ять соціальних послуг, а саме:

1. послуга догляду вдома;
2. послуга денного догляду;
3. послуга соціальної адаптації;
4. послуга соціального супроводу осіб і сімей у складних життєвих обставинах;
5. послуга кризового та екстреного втручання.

Для характеристики якості надання соціальних послуг було обрано саме ці через те, що данні послуги і належать до переліку *базових*, тобто таких, які згідно з чинним законодавством мешканці громади повинні мати можливість отримати максимально наближено до місця свого тимчасового проживання.

Було проведено інтерв'ю з отримувачами кожної з п'яти послуг. Деякі з опитуваних отримували одночасно кілька послуг, що є досить поширеним серед вразливих категорій населення, які потребують допомоги, проте в інтерв'ю я фокусувалися на обговоренні отримання однієї послуги.

Учасники мого дослідження — це особи, які отримували соціальні послуги протягом не менш ніж шести місяців у Відділі соціального захисту населення Білолуцької ВЦА. Так як заклад релокований, в всі учасники опитування мають статус ВПО, кілька учасників дослідження — це батьки, чиї діти мають інвалідність та отримували соціальні послуги.

У рамках кожного інтерв'ю, я зосереджувалася на таких основних аспектах надання соціальних послуг:

1. Організація надання послуг, зокрема інформування й обізнаність про послуги, звернення за послугами, процедура та тривалість оформлення їх надання;
2. Комунікація з соціальними працівниками та іншими залученими фахівцями, зокрема під час першого звернення, оформлення надання послуги та під час самого отримання послуг;
3. Частота і динаміка отримання послуг, зокрема перегляд частоти отримання послуг під час її надання, якщо воно є тривалим у часі;
4. Відповідність послуг потребам, причому ми детально розпитували учасниць дослідження про те, чи проводилась оцінка їхніх потреб перед і під час надання послуги, а також про те, чи принесло отримання соціальної послуги якісь зміни у їхнє життя.

Окрім того, в ході опитувння були питання учасникам дослідження про те, чи вплинуло повномасштабне вторгнення Росії в Україну та воєнні дії

на те, як їм надається соціальна послуга, і якщо так, то як саме. Я також запитувала про те, що, на їхню думку, варто було б змінити в отриманні соціальних послуг, аби покращити їх якість та щоб вони краще відповідали потребам їх отримувачів.

У розробці інструментарію для дослідження, а також під час аналізу зібраних якісних даних, я керувалася передусім чинними державними стандартами надання соціальних послуг, адже саме згідно з ними повинно відбуватися надання соціальних послуг. У державних стандартах 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. Серед 50 опитаних отримувачів соціальних послуг щодо організація надання послуг 40 чоловік обізнані та користуються послугами в повній мірі – інша частина учасників опитування, менш обізнані, та рідко звертались за допомогою через необізнаність та з інших причин.

Безперечно, таке дослідження не може забезпечити комплексну оцінку якості надання всіх соціальних послуг, проте аналіз проведених мною інтерв'ю дозволив виявити ключові тенденції, основні сильні та слабкі сторони надання соціальних послуг, що були у фокусі цієї оцінки.

В цілому переважна більшість учасників опитування обізнанні та постійно користуються соціальними прслугами, та частина, всеж менш обізнані в порядку надання соціальних послуг. В даному випадку рекомендовано забезпечити проведення комплексної оцінки потреб осіб, яка звертаються за отриманням соціальної послуги. У разі тривалого надання послуг обов'язково потрібно проводити переоцінку потреб і корекцію індивідуального плану надання послуги.

Варто розширити тематику та спрямування занять, які проводяться в межах послуг соціальної адаптації та денного перебування. Під час оформлення надання соціальної послуги відповідальним працівникам

установи-надавача послуг слід детальніше інформувати отримувачів про алгоритм дій у випадку, якщо послуга надається неякісно, не у повному обсязі або права отримувачі порушуються. Таке інформування також має повторно відбуватися, якщо надання послуги є тривалим у часі.

Особливої актуальності в релокованих громадах набуває проблема доступності соціальних послуг, яка має комплексний характер і включає територіальний, організаційний, інформаційний та соціально-психологічний виміри. Територіальна розпорошеність ВПО, обмежені транспортні можливості, нестача приміщень і технічних засобів істотно ускладнюють доступ до соціальної допомоги, особливо для маломобільних груп населення. У цьому зв'язку перспективними є розвиток мобільних соціальних служб, виїзних форм роботи, дистанційного консультування та цифрових сервісів, які дозволяють мінімізувати фізичні бар'єри та розширити охоплення соціальними послугами. Водночас цифровізація соціальної сфери потребує врахування рівня цифрової грамотності населення, забезпечення інформаційної безпеки та захисту персональних даних, а також підготовки фахівців, здатних ефективно працювати з новими інструментами. Без належного нормативного, технічного й кадрового забезпечення цифрові рішення ризикують залишитися декларативними та малоефективними. Кадрове забезпечення системи соціального обслуговування в релокованих громадах є одним із найбільш уразливих елементів. Соціальні працівники часто виконують свої професійні обов'язки в умовах хронічного перевантаження, емоційного виснаження та психологічної травматизації, що пов'язано як з особистим досвідом війни й переміщення, так і з постійним контактом із людьми у кризових ситуаціях. За таких умов особливої значущості набуває формування системи підтримки персоналу, яка включає професійну супервізію, психологічну допомогу, можливості для навчання та кар'єрного розвитку, а також створення мотиваційного середовища.

Важливим резервом підвищення кадрової спроможності є інтеграція релокованих фахівців соціальної сфери у структури приймаючих громад.

Такий підхід дозволяє не лише компенсувати дефіцит кадрів, а й забезпечити збереження професійного досвіду, посилити міжрегіональний обмін практиками та сприяти соціальній адаптації самих спеціалістів. Змістовним ядром сучасної системи соціального обслуговування в релокованих громадах має стати людиноцентричний підхід, який передбачає розгляд отримувача соціальних послуг як активного суб'єкта, а не пасивного об'єкта допомоги. Орієнтація на індивідуальні потреби, ресурси та потенціал особи, урахування її життєвої ситуації, психологічного стану та соціального оточення підвищує ефективність соціальної роботи та забезпечує стійкі позитивні результати. Використання кейс-менеджменту, міждисциплінарних команд і комплексного супроводу дозволяє забезпечити цілісність допомоги та запобігти повторному потраплянню осіб у складні життєві обставини. Не менш важливою умовою стійкості системи соціального обслуговування є розвиток міжсекторальної взаємодії. Партнерство органів місцевого самоврядування з громадськими, благодійними та міжнародними організаціями розширює можливості громад щодо залучення ресурсів, упровадження інноваційних соціальних практик та підвищення якості послуг. Диверсифікація джерел фінансування, участь у грантових програмах і проєктах міжнародної технічної допомоги знижують фінансові ризики та сприяють формуванню більш стійкої моделі розвитку соціальної сфери.

Узагальнюючи результати дослідження, можна стверджувати, що підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах є стратегічним завданням національного та регіонального рівнів. Від успішності його реалізації залежить не лише рівень соціального захисту населення, а й здатність громад до відновлення, соціальної згуртованості та сталого розвитку в післявоєнний період. Комплексна трансформація управлінських, кадрових, фінансових та організаційних механізмів створює передумови для формування гнучкої, адаптивної та орієнтованої на людину системи соціальних послуг, здатної ефективно реагувати на сучасні виклики та забезпечувати довгострокове

відновлення релокованих громад України. Організація соціального обслуговування в релокованих громадах у воєнний та післявоєнний періоди постає як складний соціально-управлінський процес, що формується в умовах глибоких демографічних, інституційних і ресурсних трансформацій. Масове внутрішнє переміщення населення, руйнування традиційних соціальних зв'язків, релокація органів місцевого самоврядування та соціальних установ зумовлюють зростання соціальних ризиків і суттєво ускладнюють забезпечення потреб вразливих груп населення. Проведений аналіз засвідчує, що ефективність соціального обслуговування в релокованих громадах значною мірою залежить від здатності системи соціальної роботи адаптуватися до змінного соціального середовища, використовувати дані соціальних досліджень і впроваджувати комплексні управлінські рішення.

Особливої актуальності набувають питання доступності соціальних послуг, розвитку мобільних і виїзних форм роботи, цифровізації соціальної сфери та забезпечення міжвідомчої взаємодії. Важливим чинником стійкості системи соціального обслуговування є кадровий потенціал. Соціальні працівники в релокованих громадах функціонують в умовах підвищеного професійного й емоційного навантаження, що потребує впровадження системи професійної підтримки, супервізії та безперервного підвищення кваліфікації. Водночас залучення релокованих фахівців соціальної сфери сприяє збереженню професійного потенціалу та їхній соціальній інтеграції.

Загалом, організація соціального обслуговування в релокованих громадах має ґрунтуватися на людиноцентричному підході, міжсекторальному партнерстві та орієнтації на відновлення соціальної спроможності особи й громади. Реалізація цих підходів створює передумови для формування адаптивної та стійкої системи соціальних послуг, здатної ефективно реагувати на виклики воєнного часу та забезпечувати перспективи сталого розвитку громад у післявоєнний період.

Проведений аналіз засвідчує, що ефективність соціального обслуговування в релокованих громадах значною мірою залежить від

здатності системи соціальної роботи адаптуватися до змінного соціального середовища, використовувати дані соціальних досліджень і впроваджувати комплексні управлінські рішення. Особливої актуальності набувають питання доступності соціальних послуг, розвитку мобільних і виїзних форм роботи, цифровізації соціальної сфери та забезпечення міжвідомчої взаємодії.

Важливим чинником стійкості системи соціального обслуговування є кадровий потенціал. Соціальні працівники в релокованих громадах функціонують в умовах підвищеного професійного й емоційного навантаження, що потребує впровадження системи професійної підтримки, супервізії та безперервного підвищення кваліфікації. Водночас залучення релокованих фахівців соціальної сфери сприяє збереженню професійного потенціалу та їхній соціальній інтеграції.

Загалом, організація соціального обслуговування в релокованих громадах має ґрунтуватися на людиноцентричному підході, міжсекторальному партнерстві та орієнтації на відновлення соціальної спроможності особи й громади. Реалізація цих підходів створює передумови для формування адаптивної та стійкої системи соціальних послуг, здатної ефективно реагувати на виклики воєнного часу та забезпечувати перспективи сталого розвитку громад у післявоєнний період.

# ВИСНОВКИ

Реалії, спричинені повномасштабною збройною агресією Російської Федерації, висунули принципово нові виклики, що відображено у зростаючій кількості наукових розробок, присвячених соціальним аспектам внутрішнього переміщення населення та функціонуванню соціальних служб в умовах кризи та збройних конфліктів. Дослідження О.М. Балацької, О.В. Бородіної, С.О. Злупко, Л.В. Приходько та інших вивчають проблеми адаптації, інтеграції та психосоціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО), а також навантаження на приймаючі громади.

Та все ж, незважаючи на значний науковий доробок у цих сферах, критичний огляд існуючої літератури чітко засвідчив суттєву прогалину: відсутність комплексних, системних досліджень, що зосереджуються на організації соціального обслуговування саме в релокованих територіальних громадах.

Щоб забезпечити максимальну чіткість, однозначність та фокусування наукового пошуку, в даному підрозділі було проведено ретельне уточнення головних понять, що формують термінологічне поле дослідження. Це дозволяє уникнути будь-якої двозначності та встановити спільне розуміння ключових категорій, що використовуватимуться в роботі.

Головним та найбільш специфічним поняттям, що вимагає саме розгорнутого визначення, є «релокована територіальна громада». У контексті нашого дослідження, адже це не просто громада, що приймає ВПО. Це унікальний феномен, де органи місцевого самоврядування (ОМС) та значна частина їхніх комунальних закладів (включаючи заклади соціального обслуговування) були вимушено переміщені з території, що перебуває в зоні бойових дій або тимчасової окупації (згідно з відповідними Розпорядженнями КМУ), на підконтрольну Україні територію.

Відповідно, «релокований заклад соціального обслуговування» є установою, що поділяє долю релокованої ТГ – вона також була переміщена і функціонує в умовах значних обмежень: у пристосованих, часто неідеальних

приміщеннях, з дефіцитом персоналу, обмеженими фінансовими ресурсами, та працює з контингентом, який пережив травматичний досвід війни та переміщення.

Луганська область є, без перебільшення, одним із регіонів України, що зазнав найжорстокіших та найтриваліших наслідків російської збройної агресії. Її унікальний статус у контексті цього дослідження визначається не лише географічним положенням на сході країни, а й багаторічною історією військового конфлікту, який кардинально змінив соціально-економічний ландшафт та функціонування всіх сфер життєдіяльності, включно із системою соціального обслуговування. Дослідження досвіду Луганщини є критично важливим для розуміння глибини викликів та пошуку ефективних рішень для релокованих територіальних громад.

В данній роботі був проведений глибокий аналізу сутності, специфіки, організаційно-правових засад та ключових компетентностей, необхідних для ефективного соціального обслуговування мешканців релокованих територіальних громад, зокрема на прикладі Луганської області. Проведене дослідження дозволило сформулювати низку важливих висновків.

Ключова сутність соціального обслуговування в релокованих громадах полягає у його гуманітарно-кризовому вимірі, що вимагає негайного задоволення базових потреб та надання екстреної допомоги. Це також підкреслює потребу у високій адаптивності та гнучкості системи, здатності швидко змінювати підходи та фокусуватися на відновлювальному потенціалі для підвищення стійкості індивідів та громад.

У відповідь на ці виклики були розроблені адаптовані моделі надання соціальних послуг:

Дистанційні та мобільні форми роботи: онлайн- та телефонне консультування, діяльність мобільних бригад стали основними способами охоплення розпорошеного населення.

Активне партнерство та залучення зовнішніх ресурсів. Тісна співпраця з міжнародними та національними неурядовими організаціями,

волонтерськими рухами та приймаючими громадами стала життєво необхідною для залучення фінансування, гуманітарної допомоги та експертизи.

Організаційно-правові засади соціального обслуговування в релокованих громадах базуються на чинному українському законодавстві («Про соціальні послуги», «Про місцеве самоврядування», «Про забезпечення прав і свобод ВПО»), але активно доповнюються актами, зумовленими воєнним станом (розпорядження КМУ про перелік територій бойових дій, спрощення процедур). Луганська обласна військова адміністрація відіграє ключову роль у вертикальній координації, фінансовій підтримці та методологічному забезпеченні релокованих громад області.

Класифікація організаційних процесів у релокованому закладі дозволила виокремити п'ять ключових груп, кожна з яких зазнала трансформацій: управлінські, надання послуг, ресурсного забезпечення, взаємодії та комунікації, а також адаптації та розвитку. Всі вони функціонують в умовах високої невизначеності, вимагаючи гнучкості, оперативних рішень та постійного пошуку нових шляхів.

Висновки підкреслюють, що система соціального обслуговування в релокованих громадах є надзвичайно складною, динамічною та адаптивною. Вона працює в умовах множинних викликів, але демонструє значну стійкість завдяки інноваційним підходам, мережевій взаємодії та високому професіоналізму та емоційній стійкості її керівників та працівників. Подальший розвиток цієї системи вимагає системної підтримки з боку держави, міжнародних партнерів та фокусування на підвищенні інституційної спроможності релокованих громад.

Релоковані заклади соціального обслуговування були змушені функціонувати у пристосованих, часто тимчасових приміщеннях, з обмеженим доступом до обладнання та транспорту, вирішувати проблеми кадрового дефіциту та нестабільного фінансування.

Ключова сутність соціального обслуговування в релокованих громадах полягає у його гуманітарно-кризовому вимірі, що вимагає негайного задоволення базових потреб та надання екстреної допомоги.

Отже, організація соціального обслуговування в релокованих громадах в умовах воєнного та післявоєнного періоду постає як надзвичайно складний, багаторівневий і динамічний процес, що потребує системного переосмислення традиційних підходів до соціальної роботи. Масове внутрішнє переміщення населення, руйнування звичних соціальних зв'язків, релокація установ і кадрові втрати суттєво трансформують соціальну структуру громад та посилюють навантаження на систему соціального захисту. У цих умовах соціальне обслуговування перестає бути лише механізмом надання допомоги окремим категоріям населення і перетворюється на стратегічний інструмент забезпечення соціальної стабільності, збереження людського потенціалу та підтримки життєздатності громади загалом.

Проведений аналіз дозволяє зробити висновок, що ефективність соціального обслуговування в релокованих громадах безпосередньо залежить від здатності місцевих органів влади та соціальних служб адаптуватися до швидких змін соціального середовища. Ключового значення набуває впровадження комплексного управлінського підходу, який передбачає координацію дій усіх суб'єктів соціальної сфери, використання результатів соціальних досліджень та прийняття рішень на основі актуальних даних. Регулярне оновлення соціального паспорта громади, аналіз потреб населення та моніторинг ефективності соціальних послуг створюють основу для раціонального планування та оптимального розподілу обмежених ресурсів.

Важливим аспектом підвищення ефективності соціального обслуговування є забезпечення рівного та своєчасного доступу населення до соціальних послуг. У релокованих громадах це питання набуває особливої актуальності у зв'язку з територіальною розпорошеністю ВПО, обмеженими можливостями інфраструктури та зростанням кількості осіб з особливими

потребами. Запровадження мобільних форм соціальної роботи, розвиток виїзних сервісів, використання цифрових інструментів і принципу «єдиного вікна» сприяють зменшенню бар'єрів доступу та підвищують якість соціального обслуговування. Водночас такі заходи потребують належного нормативного, організаційного та кадрового забезпечення.

Окремої уваги заслуговує кадровий аспект функціонування соціальної сфери. Соціальні працівники в релокованих громадах працюють в умовах підвищеного професійного та емоційного навантаження, що негативно впливає на їхній психологічний стан і якість надання послуг. У зв'язку з цим важливим є створення системи підтримки персоналу, яка включає підвищення кваліфікації, психологічний супровід, супервізію та мотиваційні механізми. Залучення релокованих фахівців соціальної сфери не лише частково вирішує проблему кадрового дефіциту, а й сприяє їхній соціальній інтеграції та використанню наявного професійного потенціалу.

Не менш значущим є впровадження людиноцентричного підходу до організації соціального обслуговування.

Важливу роль у забезпеченні стійкості системи соціального обслуговування відіграє міжсекторальна взаємодія. Співпраця органів місцевого самоврядування з громадськими, благодійними та міжнародними організаціями дозволяє залучати додаткові фінансові, матеріальні та експертні ресурси, впроваджувати інноваційні практики та підвищувати якість соціальних послуг. Диверсифікація джерел фінансування, участь у грантових програмах і проєктах міжнародної технічної допомоги сприяють фінансовій стабільності соціальної сфери та зменшують залежність громад від обмежених бюджетних ресурсів.

У підсумку можна стверджувати, що підвищення ефективності організації соціального обслуговування в релокованих громадах є стратегічним завданням, від якого залежить не лише рівень соціального захисту населення, а й перспективи сталого розвитку громад у післявоєнний період. Комплексна реалізація управлінських, кадрових, фінансових та

соціальних рекомендацій створює передумови для формування адаптивної, гнучкої та орієнтованої на людину системи соціальних послуг. Така система здатна ефективно реагувати на кризові виклики, сприяти соціальній згуртованості та забезпечувати довгострокове відновлення й розвиток релокованих громад в умовах сучасних трансформацій.

# СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Балуєва О. В. Шляхи вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб: міжнародний досвід. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. 2015. № 12. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2015_12_4 (дата звернення: 29.11.2025).

2. Бірюкова М. Біженці і внутрішньо-переміщені особи російсько-української війни : соціальні характеристики й практики. *Grani*. 2023. Т. 25, № 6. С. 143–156.

3. Балуєва О. В. Шляхи вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб: міжнародний досвід. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 12. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2015_12_4 (дата звернення: 16.04.2023).

4. Васильєва Н. В. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами. Київ : Центр учбової літератури, 2022. 240 с.

5. Волинець Л. С. Соціальний захист населення України. Київ : Юрінком Інтер, 2019. 312 с.

6. В Україні майже 6,5 млн внутрішньо переміщених осіб – МОМ. IOM Ukraine. URL: https://ukraine.iom.int/uk/news/v-ukrayini-mayzhe-65-mln-vnutrishno-peremishchenykh-osib-mom (дата звернення: 16.09.2025).

7. Гендерні аспекти соціальної роботи: антологія / упор. Т. Семигіна. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 214 с.

8. Глібко С. В., Розгон О. В., Подрез-Ряполова І. В. Проблеми реалізації економічних прав внутрішньо переміщених осіб. *Право та інноваційне суспільство*. 2022. № 1 (18). С. 10–21.

9. Гнатчук О. С., Шестакова К. Ю., Яремчук С. С. Використання принципів гуманізму в соціальній роботі. *Social Work and Education*. 2022. Vol. 9, No. 2. P. 188–196.

10. Григоренко І. О., Савельєва Н. М. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами в сучасних умовах: навч. посіб. Полтава: ПНПУ, 2017. 100 с.

11. Гуляєва Л., Головко Я., Філь Г., Семигіна Т. Молодь з інвалідністю і соціальні медіа: державна політика, проєктна діяльність, інклюзія: монографія. Київ: АПСВТ, 2021. 144 с.

12. Гундертайло Ю. Д. Організація соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2019. Вип. 44 (47). С. 52–58.

13. Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.03.2022 р. № 332. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-п#Text (Дата звернення: 30.08.2025).

14. Дмитрієва Л. Державна сімейна політика і громадське суспільство. Київ: Гласник, 2006. 78 с.

15. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І. Д. Зверєвої. Київ; Сімферополь: Універсум, 2013. 536 с.

16. Журавльова Г. С. Забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб: міжнародний досвід та Україна. *Часопис Київського університету права*. 2016. № 4. С. 52–56.

17. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» від 20.10.2014 р. № 1706-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text (дата звернення: 13.11.2025).

18. Закон України «Про основні засади молодіжної політики» від 27.04.2021 р. № 1414-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1414-20#Text (Дата звернення: 15.11.2025).

19. Закон України «Про соціальні послуги» № 966-IV від 19.06.2003 р. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15 (дата звернення: 10.12.2025)

20. Інноваційні моделі соціальних послуг: проєкти Українського фонду соціальних інвестицій / за ред. Н. В. Кабаченко. Київ: ЗАТ «ВІПОЛ», 2006. 320 с.

21. Карпенко О. Г. Об’єкт, предмет та методи соціальної роботи: системний підхід. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова*. 2005. Вип. 3. С. 99–107.

22. Керівні принципи з питань внутрішнього переміщення. URL: https://www.ohchr.org (дата звернення: 11.05.2025).

23. Керівні принципи ООН з питань внутрішнього переміщення всередині країни. URL: https://www.ombudsman.gov.ua (дата звернення: 07.10.2025).

24. Кияниця З. П. Застосування ведення випадку в соціальній роботі. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя*. 2016. № 1. С. 254–263.

25. Кладова О. В. Соціальна робота щодо життєзабезпечення ВПО у Луганській області. *Ринок праці та зайнятість населення*. 20. № 3. С. 51–53.

26. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text. (дата звернення: 07.10.2025).

27. Корольова К. Вплив сили мотивації на рівень професійних досягнень. *Соціальна психологія*. 2021. № 1 (33). С. 137–144.

28. Корпач Н. Соціальна робота з адаптації дітей ВПО. *Педагогічний часопис Волині*. 2018. № 1. С. 133–139.

29. Котляр О. І. Визначення поняття «біженець» у міжнародних документах. *Адвокат*. 2013. № 6. С. 36–40.

30. Купін А. П. Правове забезпечення прав вимушених переселенців. *Вісник НТУУ «КПІ»*. 2019. № 4. С. 79–83.

31. Логвінова М. О. Внутрішньо переміщені особи як категорія вимушених мігрантів. *Науковий вісник ХДУ*. 2019. Вип. 11. С. 44–50.

32. Лохвицька Л. В. Тлумачний словник-мінімум із соціальної педагогіки. Тернопіль: Мандрівець, 2017. 232 с.

33. Луганська обласна військова адміністрація. Аналітичні звіти щодо діяльності релокованих громад. Луганськ–Сєвєродонецьк, 2022.

34. Лук'янова Н. Соціальна робота в Україні. *Політичний менеджмент*. 2009. № 5. С. 150–156.

35. Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи. Київ: МАУП, 2018. 168 с.

36. Мельник Л. А. Психосоціальна допомога ВПО. Київ: Калита, 2015. 72 с.

37. Механізм забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб / за ред. О. Я. Рогача, М. В. Савчина. Ужгород: РІК-У, 2017. 348 с.

38. Методологія наукових досліджень / укл. Н. Ю. Олійник. Кам'янець-Подільський, 2019. 105 с.

39. Міняйло О. Л. Державне реформування системи соціальних послуг. *Економіка та держава*. 2007. № 4. С. 67–69.

40. Молода сім'я: проблеми та умови її становлення / за ред. А. Й. Капської. Київ: ДЦССМ, 2003. 184 с.

41. Молода сім'я України 90-х / за ред. Ю. Якубової. Київ: А.Л.Д., 2011. 104 с.

42. Мостенська Т. П. та ін. Менеджмент: підручник. Київ: Сузір'я, 2008. 690 с.

43. Мушкевич М. І. та ін. Психологія молодої сім'ї. Луцьк: Вежа-Друк, 2018. 235 с.

44. Недря К. М. та ін. Соціальна робота з ВПО в Україні. Запоріжжя, 2022. С. 40–43.

45. Нікітіна В. В. Соціальна вразливість ВПО. *Науковий вісник УжНУ*. 2021. № 2 (49). С. 120–123.

46. Основи методології та організації наукових досліджень / за ред. А. Є. Конверського. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 352 с.

47. Панок В. Г. Соціально-психологічна служба. Кам'янець-Подільський, 2012. 488 с.

48. Песоцька Ю. Соціальна реабілітація ВПО. *Social Work and Education*. 2022. Т. 9, № 1. С. 89–99.

49. Питання Міністерства цифрової трансформації: Постанова КМУ № 856 від 18.09.2019 р.

50. Питання організації та функціонування пунктів незламності: Постанова КМУ № 1401 від 17.12.2022 р.

51. Права внутрішньо переміщених осіб / за ред. О. Я. Рогача, М. В. Савчина. Ужгород: РІК-У, 2017. 436 с.

52. Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту: Закон України від 03.03.2016 р.

53. Про облік внутрішньо переміщених осіб: Постанова КМУ № 509 від 01.10.2014 р.

54. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671 VIII.

55. Семигіна Т. В. Соціальна підтримка ВПО. *Український соціум*. 2015. № 2. С. 65–72.

56. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: АПСВТ, 2020. 275 с.

57. Семигіна Т. В. Соціальна робота в Україні: сучасні виклики. Київ : Академія, 2022. 320 с

58. Сопко Р. І. Типологія потреб клієнтів у соціальній роботі. *Науковий вісник УжНУ*. 2014. Вип. 31. С. 172–174.

59. Статут Міжнародної організації міграції від 19.10.1953 р.

60. Сучасний стан та перспективи розвитку системи державної соціальної допомоги за ред. Н. І. Якуненко. Київ: СОЦІНФОРМ, 2005. 114 с.

61. Трубавіна І. М. Проблеми ВПО як основа ведення випадку. Старобільськ, 2019. С. 320–342.

62. У Європі зареєстрували вже майже п’ять мільйонів біженців з України / ООН. Укрінформ. URL: https:www.ukrinform.ua. (дата звернення: 07.10.2025).

63. Фурман А. В., Підгурська М. В. Історія соціальної роботи. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 174 с.

64. Чуйко О. В. Соціальна реабілітація. *Актуальні проблеми соціології*. 2020. № 4. С. 152–158.

65. Як зареєструвати статус ВПО та отримати довідку переселенця. Дія. URL: https://bf.diia.gov.ua. (дата звернення: 07.10.2025).

66. Displaced persons – International Federation of Social Workers. URL: https://www.ifsw.org/displaced-persons/. (дата звернення: 23.06.2025).

67. Internally displaced person. Migration and Home Affairs. URL: https://home-affairs.ec.europa.eu. (дата звернення: 07.10.2025).

68. Internally displaced person. Migration and Home Affairs. URL: https://home-affairs.ec.europa.eu (дата звернення: 26.10.2025).

69. Qaçqınların və məcburi köçkünlərin statusu haqqında. Azerbaijan Republic. URL: https://idp.gov.az. (дата звернення: 12.07.2025).

70. Youniss J., Yates M. Community Service and Social Responsibility in Youth. Chicago : University of Chicago Press, 2007. 193 p.

71. Соціальна робота: реалії та виклики часу: навчальнометодичний посібник. Омельченко С. О., Тернопільська В. І. та ін, Слов'янськ: 2021. 219 с. URL: https://enpuirb.udu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/d330da30-3319-49f2-948c-adf68e285572/content (Дата звернення: 11.07.2025).

**Декларація**
**академічної доброчесності**
**здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Тарасенко Анна Іванівна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: annatarasenko0604@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Організація соціального обслуговування в релокованих ромадах Луганської облпсті» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Тарасенко. А.І.
Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Приймак О.М.